

Univerzity Karlovy v Praze

Filozofická fakulta

Katedra sociologie



Bakalářská práce

Oskar Macek

**Digitální propast jako forma sociální nerovnosti v ČR: problém
nepřipojených**

The Czech Digital Divide as a Form of Inequality: the Non-users Problem

Praha 2012

Vedoucí práce: Petr Lupač, Mgr.

Děkuji Mgr. Petru Lupačovi za odborné a trpělivé vedení v průběhu vytváření této bakalářské práce.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci vypracoval samostatně, že jsem řádně citoval všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 17. 5. 2012

.....

Oskar Macek

Abstrakt:

Tato teoreticko-empirická práce se zabývá problematikou nerovnosti v informační společnosti známou jako teorie digitální propasti. Ve své teoretické části nejdříve nastiňuje koncept informační společnosti, po kterém následuje představení problematiky digitální propasti. Tuto teorii konfrontuje s představou určitých strategií substituujících užívání internetu, v jejichž důsledku by nedocházelo k automatickému znevýhodnění neuživatelů. Na základě této myšlenky je postaven i navazující kvalitativní výzkum české seniorské populace. Ten se pokouší tuto problematiku zmapovat a jeho finálním produktem je typologie neuživatelů internetu ve vztahu k substitučním strategiím.

Klíčová slova:

informační společnost, internet, nerovnost, digitální propast, senioři

Abstract:

This paper deals theoretically and empirically with the problem of inequality in the information society, known as the theory of digital divide. In its first section, the paper outlines the theoretical concept of the information society, followed by a presentation of the digital divide issue. This theory is then confronted with the idea of certain strategies of the Internet usage substitution, which would help eliminate the non-users' natural disadvantage. A qualitative research among Czech seniors, based on this idea, follows. It is trying to analyse this issue, its final product being a typology of the Internet non-users in relation to substitution strategies.

Keywords:

information society, internet, inequality, digital divide, seniors

Obsah

Úvod.....	8
1. Uvedení do problematiky informační společnosti	10
1.1 Koncepty informační společnosti a jejich odraz v realitě.....	10
1.1.1 Znaký informační společnosti.....	12
1.2 Rizika nerovnosti v informační společnosti.....	14
2. Akademická reflexe digitální propasti	16
2.1. Koncept digitální propasti.....	16
2.1.1 Vznik problematiky digitální propasti a její percepce	16
2.1.2 Van Dijkovy teoretické modely o digitální propasti.....	17
2.2. Nepřipojené skupiny	20
2.2.1 Identifikace skupin a jejich charakter	20
2.2.2 Šance na připojení znevýhodněných skupin	21
2.2.3 Praktická opatření k uzavření digitální propasti	22
2.2.4 Problém teze o digitální propasti	23
2.3. Výzkumná otázka	24
3. Senioři a internet v ČR v datech	26
3.1. Identifikace zkoumané věkové kohorty	26
3.2. Interpretace postavení zkoumané populace	27
4. Obecné charakteristiky zkoumané populace.....	29
4.1. Sociální život a postavení	29
4.2. Vztah k ICT	30
4.3. Předpokládané substituční strategie.....	32
5. Metodologie	34
5.1. Použití kvalitativní metodologie a její specifika.....	34
5.2. Vybraná metoda získávání dat	36
5.3. Způsob výběru respondentů a etické otázky výzkumu	38

5.4. Metoda vyhodnocení a interpretace dat	39
6. Zhodnocení okolností sběru dat a základní podoby vzorku	40
7. Analytická část.....	42
7.1. Souhrnná analýza kategorizovaných dat.....	42
7.1.1 Delegace užívání internetu.....	42
7.1.2 Specifické zkoumané činnosti	43
7.1.3 Vztah mezi souhrnnou mírou zkoumaných činností a mírou delegace	47
7.2. Substituční strategie v kontextu ostatních analyzovaných jevů.....	48
7.2.1 Sociální vazby.....	48
7.2.2 Vztah respondenta k internetu	48
7.2.3 Vzdělání a zaměstnání	50
7.3. Typologie uživatelů substitučních strategií jako finální produkt výzkumu.....	50
7.4. Doporučení pro další zkoumání problematiky.....	52
Závěr	54
Seznam použité literatury	55
Přílohy.....	58

Úvod

Při zkoumání společnosti je jedním z rozhodujících aspektů snaha o pochopení a vysvětlení jevů, které se zásadním způsobem podílejí na vytváření její charakteristické podoby v průběhu jednotlivých historických epoch. V dějinách lidstva jsme poté schopni tyto epochy izolovat právě podle specifických podob těchto jevů a vztahů mezi nimi. Při pohledu do minulosti není až tak složité vyzorovat například zásadní úlohu zámořských plaveb a objevů pro evropskou společnost na přelomu 15. a 16. století či vlivu rozvoje těžkého strojírenství století devatenáctého. V prvním případě jsou to právě zámořské objevy, které společnost uvádějí do éry novověku, v druhém případě mluvíme na tomto základě o společnosti industriální. Z hlediska sociologie se však nemůžeme zabývat pouze epochami minulými, ale měli bychom se pokoušet i o uchopení společnosti v její současné podobě. S tím ale vyvstává i otázka, jaké vlastně jsou tyto řídící aspekty, které se největší měrou podílejí na utváření jejího současného stavu. Nemáme zde výhodu časového odstupu, na základě kterého by bylo relativně snadné ukázat na jeden či více jevů a ty označit za definující a případně podle nich tak současnou epochu i označovat. Žijeme tedy nyní ve věku atomovém, kdy nám naše schopnost štěpit atomy dopomáhá k blahobytu, stejně jako umožňuje lidstvu stát se tvůrci své vlastní okamžité záhuby? Nebo se nacházíme v době definované supervýkonnými kybernetickými stroji, které svým výkonem a přesností již nezasahují do práce masy dělníků, ale chirurgů a matematiků?

Definujícím aspektem našeho pohledu na současnou společnost však nebude ani atomová energie, ani robotika, ale role informací. Jak si vysvětlíme v následujících kapitolách, je to právě informace, která hraje čím dál důležitější úlohu ve všech sférách života společnosti a zásadním způsobem se tak podílí i na její současné podobě. Z tohoto hlediska se tedy budeme zabývat společností informační. Stejně jako u předchozích příkladů, má i tento pohled na společnost svoje klíčové technologie. Těmi jsou v tomto případě technologie informační a komunikační, zejména internet.

Bereme-li tedy jako zásadní aspekt tohoto typu společnosti vztah jedince k informačním a komunikačním technologiím, nabízí se otázka, co se stane v momentě, kdy je někomu přístup k těmto technologiím omezen. S touto otázkou se nám rozevírá pohled na takzvanou teorii digitální propasti. Tato teorie rozkrývá nový typ nerovnosti, který vzniká právě omezeným přístupem k informačním a komunikačním technologiím. Na neuživatele internetu se tak dívá jako na jedince znevýhodněného oproti uživateli. Toto konstatování však

není zcela neproblematické, a jak si později ukážeme, vytváří se zde prostor pro diskusi nad jeho pravdivostí. Představíme-li si například existenci určitých připojení substituujících strategií, nemuselo by platit, že každý neuživatel je automaticky i znevýhodněný. Tato myšlenka tvoří i hlavní popud k výzkumu, který bude dále součástí této práce. Ten se pokusí na vzorku českých seniorů, jako věkové kohorty s největším procentem nepřipojených, zmapovat podobu a charakter takovýchto strategií a navrhnout typologii, podle které by je bylo v rámci tohoto problému možné rozřazovat.

1. Uvedení do problematiky informační společnosti

1.1 Koncepty informační společnosti a jejich odraz v realitě

Chceme-li řešit problematiku digitální propasti, je nutné prozkoumat i prostředí, které dalo této problematice vzniknout. Tímto prostředím je takzvaná informační společnost. Tento jev, stejně jako společnost sama, lze nahlížet a vymezovat z mnoha různých aspektů a neexistuje jeho jednotná definice (viz níže). V této podkapitole se pokusíme prozkoumat realnost informační společnosti v pestré paletě konceptů za pomoci jejich systematizace a kritické reflexe.

Jak bylo naznačeno výše, existuje mnoho definic teorie informační společnosti. Můžeme zde uvést například jejich souhrnné pojetí u Lászla Karvalicse, který informační společnost označuje za tak abstraktní koncept, že každý pokus o stručnou definici může protěžovat pouze některé aspekty informační společnosti, a předkládá čtenáři výběr z více jak padesáti různých publikovaných definic.¹ (Karvalics 2007, s. 10)

Systematizací a analýzou konceptů informační společnosti se zabývá práce *Theories of the Information Society* od Franka Webstera (Webster 2006, s. 8-31). Ta představuje pět základních definičních vymezení informační společnosti. Jako první Webster vymezuje technologický přístup, ten, jak už název napovídá, akcentuje především roli informačních technologií a jejich globální rozšíření a penetraci do současné společnosti. Další je přístup ekonomický, zaměřující se na ekonomické aktivity pracující se statky informačního charakteru. Dále přístup hledající prvky informační společnosti v zaměstnanecké sféře, poukazující na velký počet zaměstnání pracujících s informačními technologiemi. Prostorový, akcentující prostředí informačních sítí, a nakonec kulturní, zdůrazňující fenomény informační společnosti v běžném životě každého z nás.

Tyto definiční přístupy, jak již bylo řečeno, zároveň odkazují k oblastem lidské činnosti, kde lze sledovat projevy informační společnosti a kde je lze s větším či menším úspěchem analyzovat. Konkrétní oblasti a jejich znaky podrobněji proberu dále ve své práci. Pro úplnost nahlížení na tuto problematiku by bylo dobré zmínit skutečnost, že Webster nepředstavuje žádnou z koncepcí, aniž by nezapomněl vznést kritické námitky vůči každé

¹ Pro lepší představu si jednu z nich můžeme do češtiny přeložit i v této práci. Karvalics uvádí například definici informační společnosti Bély Murányie, podle které je informační společnost: „Nový typ společnosti, ve které má člověk příležitost vést nový způsob života, kterým dosáhne vyššího životního standardu, lepšího zaměstnání a bude hrát lepší roli ve společnosti, díky využívání informačních a telekomunikačních technologií.“

z nich i vůči přesnosti samotného pojmu informační společnost. Charakter těchto námitek se opírá především o obecné přeceňování konceptu informační společnosti a její historické výlučnosti, techno-determinismus, neexaktnost v určování momentu vzniku, stejně jako následné měření její intenzity.

Přestože je Websterova kritika logická a oprávněná, nebrání ani tolik v přijetí základních definičních přístupů informační společnosti, jako spíše relativizuje její vnímání a závažnost. Lze s úspěchem tvrdit, že nedokážeme vytvořit nějaký index spolehlivě měřící najednou všechny aspekty informatizace naší společnosti, tím spíše určit práh, po jehož překročení lze soudobou společnost za informační označovat. Stejně jako je možné zpochybňovat označení informační společnost jako to nejvýstižnější pro její současný stav. Jak je patrné například z Websterových závěrů, kde na základě akcentování role teoretických znalostí preferuje označení „společnost vědomostní“. Nicméně nelze říci, že by společnost, tak jak ji známe, nebyla informacemi a informačními technologiemi skrz naskrz protkána. Pro názornou demonstraci této skutečnosti se stačí podívat na úspěchy internetu či mobilního telefonu, bez kterého si mnozí z nás nedovedou každodenní život skoro ani představit.²

Symbolem této nové éry se staly křemíkové mikročipy, vizionáři lidé, kteří z nich byli schopni zkonstruovat dostupné zařízení do domácnosti či kanceláře připojitelné do sítě, a reprezentanty ti, co se k němu posadili. Vytvořila se tak společnost pospojovaná datovými toky binárního kódu, dekodovatelného do nepřeberných počtů různých podob, od zdroje obživy, přes neformální komunikaci až po prostou zábavu vyplňující volný čas.³ Bylo by tedy krajně pošetilé tvrdit, že je koncept informační společnosti beze zbytku mylný. Je obtížné odhadnout, zdali by se dalo najít pro současnou společnost označení lepší (například Websterem navrhované označení: „vědomostní společnost“), tak jako tak by ale pravděpodobně musela definice tohoto nového označení nést mnohé z definice informační společnosti, jak ji známe dnes.

Vzhledem k zmíněným skutečnostem můžeme nyní předložit náš postoj k informační společnosti jako k ne sice dokonalému, nicméně dostatečně použitelnému a legitimnímu teoretickému konceptu, na základě jehož východisek se bude práce dále ubírat a bude se tedy o ně spíše opírat, nežli se je pokoušet vyvrátit.

² Zásadní důležitost role internetu ilustrují například poznatky z výzkumu *The Internet's Growing Role in Life's Major Moments* (Pew Internet Project 2006), kde celých 45 % respondentů užívajících internet říká, že jim internet pomohl při učinění velkých životních rozhodnutí.

³ "Existence člověka se v digitální éře realizuje v přirozeném světě, na hranici virtuální reality a přirozeného světa a v kyberprostoru." (Sak et al. 2007, s. 29)

Dříve než se přesuneme k jednotlivým znakům informační společnosti, bylo by na místě ve stručnosti představit dělení pohledů na tento fenomén v sociologické teorii. Toto dělení se u Webstera formuje jako rozdíl v chápání výlučného postavení informační společnosti vzhledem k předcházejícím etapám vývoje. Na jedné straně stojí ti, co tuto výlučnost podporují a vidí v současném stavu nově zformované společenské uspořádání, v čele s Bellem či Castellsem. Na druhé straně stojí naopak ti, kteří akcentují nepřerušenu kontinuitu vývoje společnosti a informační společnost tak pro ně nepředstavuje nic jiného než přirozený vývoj v jeho současné podobě, sem Webster řadí například Habermase nebo Giddense. (Webster 2006, s. 7)

1.1.1 Znamky informační společnosti

Informační společnost se vymezuje oproti předchozím typům společnosti především změnou významu informace a prostředků jejího přenosu pro fungování celého systému. V tomto oddíle se pokusím zodpovědět otázku, jak vlastně informační společnost vypadá, tedy jaké jsou její charakteristické znaky v jednotlivých navzájem propojených sférách společenského systému. Vycházet přitom budu z jednotlivých definičních okruhů stručně představených v předchozí části této práce. (Webster 2006, s. 8-21)

První, technologická sféra, je souborem znaků přímo souvisejících s překotným rozvojem informačních komunikačních technologií druhé poloviny dvacátého století. Nabízí se analogie s dřívějšími etapami společnosti pojícími se s jinými technologickými zvraty, které se zásadním způsobem odrazily v jejím fungování. Nazveme-li tedy například devatenácté století stoletím páry, pak můžeme nazvat to dvacáté stoletím počítačů.⁴ Od vzniku prvních mikroprocesorů v 70. letech přes vynález internetu v letech 80. se stává výpočetní technika stále více součástí každodenního života a tím způsob života i zpětně ovlivňuje. Nejedná se pouze o známé PC na stole v kanceláři či obývacím pokoji, ale i o mobilní telefony, tablety a podobně. Pokud se neomezíme na informační a komunikační technologie (tzv. ICT), tak počet mikroprocesorů a jednoduchých počítačů v běžné domácnosti vzroste do řádů desítek až stovek.

Zavítáme-li do ekonomické sféry, vyvstává jako relevantní znak informační společnosti ekonomika opírající se o práci s informacemi a prostředky jejich sdělování. Opět zde sehrává důležitou roli sféra informačních technologií umožňující efektivní řízení či operativní rozhodování v reálném čase s prakticky zanedbatelným vlivem fyzické vzdálenosti.

⁴ "Evoluční vývoj se posunul z oblasti biologické adaptace na prostředí do oblasti kultury a intelektuální a společenské adaptace, jejíž součástí je také poznání, včetně vědeckého." (Sak et al. 2007, s. 28)

Informační společnost zde však nabývá i na rozměru vzrůstající hodnoty informace, jejího získávání a strategického využití. Tímto způsobem se znatelně zvyšuje význam trhu s informacemi či službami. Tedy trhu obchodujícího s duševním vlastnictvím namísto materiálního.

Další sféra, ve které lze sledovat znaky informační společnosti, je sféra zaměstnanecké struktury. Přijmeme-li premisu, že společnost si vytváří pracovní místa potřebná k jejímu fungování založenému na její struktuře a celkovém charakteru, stává se pro nás relevantním znakem informační společnosti každý zaměstnanec, jehož pracovní pozice je postavena na práci s informacemi či informačními technologiemi. Takováto pracovní místa pak můžeme najít napříč spektrem celé zaměstnanecké struktury, od pozice založené na ryze expertních znalostech až po prostý požadavek na schopnost zacházení s elektronickou poštou.

Předposlední jmenovanou množinou znaků nacházíme v prostorovém uspořádání informační společnosti. Ústřední roli v tomto případě hraje specifické informační pospojování sociálního universa, jehož charakter není nepodobný struktuře počítačů zapojených do sítí. Domyslíme-li si uživatele sedící za těmito počítači, vzniká nám pavučina informačních kanálů, kde je z libovolného přístupového bodu možno vytvořit komunikační kanál k druhé libovolné jednotce této struktury, a to prakticky v nulovém čase. Symptomaticky pro celý koncept je potřebná pouze příslušná informace o umístění požadované jednotky v síti. Tato struktura dává vzniknout sociální organizaci specifické například svou decentralizací či vytvářením shluků v sociálních sítích bez ohledu na fyzickou vzdálenost mezi jednotlivými členy.

Závěrem zde zmíním sféru kulturní. Ve světě, který nás obklopuje, se denně setkáváme s produkty mediálního průmyslu v podobě filmů, televize, rádia, webových stránek... Kvantita informací se pak přímo úměrně zvyšuje s množstvím televizních kanálů, natočených filmů, rádiových stanic, vzrůstajícím obsahem webu. Konzumace těchto statků se stává pravidelnou součástí našich životů a tím zpětně posiluje jejich produkci.

Shrneme-li tento oddíl, dozvídáme se, že znaky informační společnosti lze nacházet prakticky ve všech sférách naší společnosti, a je takřka nereálné, aby s nimi jedinec v té či oné podobě nepřicházel denně do styku, a tak alespoň určitým způsobem neovlivňovaly jeho existenci. Tento závěr předznamenává otázku po možných rizicích a nových formách nerovnosti, které takovéto uspořádání může vytvářet; jedním z rizik je i problém digitální propasti, jenž tvoří jádro této práce.

1.2 Rizika nerovnosti v informační společnosti

U každého společenského systému lze při bližším zkoumání identifikovat to, co by se dalo označit za jeho nešvary či možná nebezpečí z takového systému plynoucí. Chceme-li se blíže podívat na takováto rizika u informační společnosti, můžeme se je pokusit zrekonstruovat z její charakteristiky nastíněné výše. Předpokládejme, že možná rizika lze hledat jak v mikroskopické, tak v makroskopické perspektivě, tedy na úrovni jednotlivce i větších společenských celků.

Základní charakteristikou informační společnosti je všudypřítomný výskyt informací, z velké části v digitální podobě, jejich přenášení a využívání. Máme-li jedince schopného takto s nimi operovat, může se tento jedinec právoplatně označovat za plnohodnotného člena informační společnosti. Informace, na kterých je postavena ekonomika, sociální organizace, ale i kultura, mu obstarávají obživu, sociální participaci, zábavu atp. Problém ale nastává tehdy, je-li někdo v tomto základním předpokladu znevýhodněn oproti ostatním. Představme si například práce schopného seniora. Prostá neschopnost ovládat výpočetní techniku ho může zasáhnout v mnoha různých aspektech a snížit tak jeho postavení ve společnosti. To se může dít například právě na pracovním trhu, kde, ačkoli obdařen jinými hodnotnými schopnostmi, neobstojí oproti méně talentovanému jedinci, který však na základní úrovni ovládá obsluhu kancelářského počítače. Problém může nastat i doma, ve chvíli, kdy okruh jeho příbuzných či známých začne komunikovat zejména prostřednictvím internetu na úkor ostatních forem komunikace, ve kterých je daný jedinec zblhlý. Případně v momentě, kdy večer zasedne k pro něj známému televizoru, bude se pravidelně setkávat s odkazy na webový obsah, který je mu nedostupný. Existence takového jedince, společně s masou dalších, kteří z mnoha různých důvodů nemohou či nechtějí ovládat, případně jen chabě ovládají jednotlivé informační technologie, dává vzniknout diskusi o problematice digitální propasti.

Z makroskopického hlediska se tato skutečnost realizuje ve struktuře společnosti, kde se dají na základě statistických údajů identifikovat skupiny s větší či menší měrou adopce informačních a komunikačních technologií, a to jak uvnitř jednoho státu, tak při mezinárodním srovnání. I samotná participace na globalizované ekonomice informační společnosti předpokládá určitou minimální míru informatizace v dané zemi, která je postavena na práci s digitalizovanými informacemi, a tedy technologické pokročilosti jejích jednotlivých prvků. Nenaplnění tohoto předpokladu pak může vést i k potenciálním nerovnostem mezi státy jako takovými.

Ve své práci se dále chci zabývat právě aspektem nerovného přístupu jedinců k ICT a z toho plynoucí problematiky digitální propasti a jejího charakteru.

2. Akademická reflexe digitální propasti

2.1. Koncept digitální propasti

2.1.1 Vznik problematiky digitální propasti a její percepce

Vznik pojmu digitální propast se datuje do druhé poloviny devadesátých let, tedy desetiletí, kdy zažívá obrovský rozmach internet, doprovázen technologiemi, které si kladou za úkol zpřístupnit jeho prostředí široké veřejnosti a učinit jej uživatelsky přívětivější. Vzhledem k překotnému růstu připojených, se na okamžik ani příliš nepředpokládá, že by mohl někdo zůstat opomenutý. Tyto ideály však nevydrží na dlouho a již ke konci devadesátých let se nachází pojem digitální propasti v pozici závažného společenského problému. Ten se na jednom z prvních míst objevuje ve zprávách americké vládní agentury NTIA (National Telecommunications and Information Administration) z let 1998 a 1999.

Základním modelem popisujícím problematiku digitální propasti se na počátku jejího zkoumání stává prosté bipolární rozdělení na základě fyzického přístupu k ICT na uživatele a neuživatele (tedy ty, kteří mají či nemají přístup k informacím skrze příslušné technologie). Uživatelé v tomto modelu vytváří skupinu zvýhodněných, neuživatelé naopak skupinu znevýhodněných. Charakter tohoto rozdělení čerpá z premisy teorie informační společnosti o nezastupitelné roli informací v chodu společnosti a znevýhodnění těch, kteří jimi nedisponují, například z řad seniorů, kteří jsou předmětem této práce. Tento jednoduchý model se však postupem času ukazuje jako nedostatečný a nevýstižný pro rozličné aspekty digitální propasti, a je různým způsobem transformován a rozšiřován. Zástupce pozdějších komplexních modelů si představíme v následujícím oddíle.

K problematice digitální propasti se lze, stejně jako k informační společnosti samotné, stavět různým způsobem. Napříč akademickým, ale i politickým prostředím se dají najít argumenty, které různým způsobem podporují či vyvracejí tezi o relevanci a případně naléhavosti této problematiky.

Nyní si představíme výběr ze skupiny argumentů stavějících se různým způsobem do opozice vůči konceptu digitální propasti či její naléhavosti, na které přímo navážeme vhodnými protiargumenty, které tvoří opačný pól diskuse o této problematice. Do těchto skupin lze řadit argumenty, které se pokoušejí vyvrátit výlučnost digitální propasti jako nového typu společenské nerovnosti, případně ty, které tento problém sice respektují, ale tvrdí, že se digitální propast uzavře samovolně. První z nich staví svůj postoj na kritice

přeceňování role informačních technologií a neguje tak případné politické snahy o jejich rozšíření.⁵ Ačkoli, jak jsme si již ukázali, je právě jejich difuze pro bezproblémový běh informační společnosti vitální. Druhý přístup se opírá o takzvanou teorii difuze inovace, podle které se dosud nepřipojení dříve či později bezesbytku k internetu připojí. Zde se ale jako protiargument nabízí například van Dijkův kumulativní a rekurzivní model sukcesivních druhů přístupu k digitálním technologiím (van Dijk 2005, s. 22)⁶, konkrétně složka inovace, která je v něm zahrnuta. Uvažujeme-li totiž opozdilce, kteří si zatím neosvojili danou technologii umožňující efektivní používání internetu, je možné, že dříve než tak učiní, vystřídá ji technologie jiná a tito jedinci se tak permanentně ocitají v znevýhodněné pozici oproti těm, kteří si nové technologie osvojují dříve.

Rozdílné chápání digitální propasti a z toho plynoucí argumenty pro a proti lze hledat i v samotném způsobu interpretace dat z výzkumů zabývajících se informatizací společnosti. Zde můžeme stručně zmínit například rozdílné závěry z výše uvedených výzkumů NTIA, kde se na totožných datech nejprve dochází k závěrům o naléhavosti problému digitální propasti na základě jejího rozšiřování mezi vybranými skupinami Američanů. Později je však akcentováno rychlejší tempo připojování u znevýhodněných skupin a podporuje se teze o samovolném vyřešení problému nepřipojených.

V neposlední řadě lze představit i argument podporující společenskou relevanci problematiky digitální propasti v podobě neustále vzrůstající pozornosti věnované tomuto jevu mezi sociálními vědci, ale i politiky, například v podobě amerického Broadband Plan, který je vytvořen v souladu s tezí o důležitosti přístupu jednotlivců k ICT.

V tomto oddíle jsme si stručně představili vznik a vybrané pohledy na problematiku digitální propasti. Jak již z textu částečně vyplývá, stanovisko, které zaujímá vůči problematice tato práce, se přiklání k respektování digitální propasti jako závažného problému. Nezastává tak postoj vyvracející výlučnost digitální propasti vzhledem k přijetí teoretické koncepce informační společnosti či jejím samovolným uzavírání (například výše zmíněný protiargument) a chápe ji tedy jako problém hodný detailní analýzy.

2.1.2 Van Dijkovy teoretické modely o digitální propasti

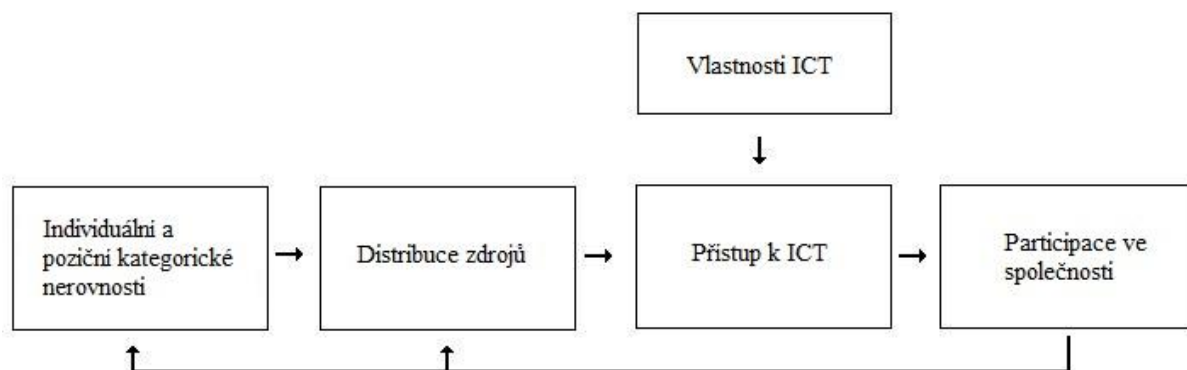
Nyní se ve stručnosti podíváme na to, jak lze koncept digitální propasti blíže nahlížet. Pro tyto účely jsem si ve své práci vybral modely zkonstruované již dříve zmíněným van

⁵ Zde můžeme uvést například kritiku tzv. ICT fetišismu (Heeks 1999, s. 12-16).

⁶ Podrobněji představíme později v této práci.

Dijkem. Konkrétně dvě schémata, kdy jedno obhájí ústřední tezi jeho knihy *The Deepening Divide* o vztahu přístupu k ICT a nerovností ve společnosti (van Dijk 2005, s. 15) a druhé, v té samé publikaci, znázorňující jednotlivé úrovně přístupu k digitálním technologiím (ibid.).

Schéma č. 1

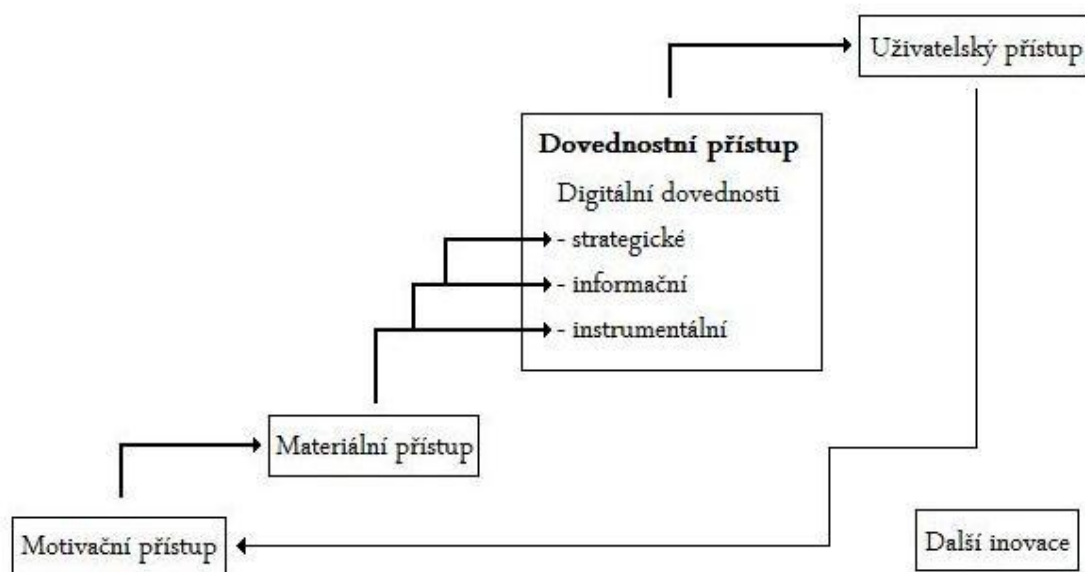


převzato z van Dijk 2005, s. 15

První zde uvedené schéma znázorňuje kauzální vztah mezi přístupem k ICT a pozicí jedince ve společnosti, na základě které se odvozuje distribuce zdrojů a tím pádem i přístup k ICT, jež ovlivňuje jedincovu participaci ve společnosti a ta zpětně určuje jeho pozici ve společnosti. Důležitost tohoto modelu spočívá v jasně definovaném příčinném vztahu mezi jeho přístupem k ICT a nerovností ve společnosti, kterou přístup implikuje. Lze tedy tvrdit, že pokud nemá jedinec, v našem případě nepřípojený senior, zajištěný přístup k příslušné technologii, je tak oproti ostatním, kteří přístupem disponují, v znevýhodněné pozici.

Je patrné, že právě přístup k ICT je ústředním motivem van Dijkovy práce a tedy i problematiky digitální propasti v jeho podání. Blíže se jím zabývá v druhém schématu, ve kterém problematizuje prostou bipolaritu „má/nemá“ (která stála u zrodu problematiky digitální propasti) a načrtává jednotlivé úrovně přístupu, kde teprve jejich splnění zajišťuje jedinci plnohodnotné postavení v prostředí informační společnosti.

Schéma č. 2



převzato z van Dijk 2005, s. 22

Popišme si nyní v krátkosti van Dijkův kumulativní a rekurzivní model sukcesivních druhů přístupu k digitálním technologiím. V první řadě by bylo dobré si vysvětlit, proč se jedná o model kumulativní a rekurzivní. Označení modelu za kumulativní je dáno skutečností, že postoupení na každou další úroveň předpokládá zvládnutí té předchozí, jeho rekurzivita je způsobena potřebou opakování postupu s každou další inovací.

Nyní se můžeme přesunout k popisu samotných prvků tohoto modelu. Má-li si jedinec osvojit novou technologii, je na začátku potřeba jeho motivace k jejímu používání, tedy motivační přístup. Ve chvíli, kdy je tento aspekt splněn, přichází na řadu otázka materiálního přístupu, tedy prostý fakt, zda-li má tento jedinec k technologii fyzický přístup. V případě, že ano, přesouvá se na úroveň dovednostního přístupu, který se jemněji dělí na tři na sebe navazující typy digitálních dovedností. Jsou jimi dovednosti instrumentální, spočívající ve schopnosti zacházet s příslušnou technologií, informační, které předpokládají schopnost práce s informacemi, a nakonec strategické, jejichž smysl spočívá v takové cílené práci s ICT, která může jedince ve společnosti zvýhodnit, a tak v ní zlepšit jeho postavení. Naplnění všech těchto předpokladů jej dostává na úroveň uživatelského přístupu, jež je definována rozmanitostí aplikací, které jedinec využívá, a časem stráveným při užívání konkrétní technologie. Mimo toto pomyslné schodiště navíc stojí, zde již dříve zmíněný, prvek další inovace, jehož funkce determinuje rekurzivitu celého modelu.

2.2. Nepřipojené skupiny

2.2.1 Identifikace skupin a jejich charakter

Nyní bych rád představil skupiny ve společnosti, kterých se, ze statistického hlediska, problém digitální propasti nejvíce týká. Jedná se tedy o ty části populace, kde se můžeme nejčastěji setkat s vyloučením z participace na informační společnosti. Při snaze zodpovědět na otázku po vyloučených skupinách můžeme použít základní demografické ukazatele a na nich se pokusit o určení trendu v míře využívání internetu jako základního indikátoru této problematiky. (Nutno zmínit, že ani využívání internetu, tím spíše jednou za tři měsíce, jak ho použítá statistika definuje, není zdaleka vyčerpávajícím ukazatelem překlenutí digitální propasti, nicméně stále zůstává důležitým indikátorem použitelným pro následující interpretaci.) Je třeba mít na paměti, že výstupy výzkumů mezi jednotlivými zeměmi se mohou lišit jak ve výsledcích, tak v izolovaných postižených skupinách. Pro příklad můžeme uvést otázku etnicity, která je častěji řešená v těch zemích, kde je heterogennější rasové složení obyvatel.

S použitím dat Českého statistického úřadu můžeme podíl nepřipojených v české populaci třídit například podle demografické proměnné nevyššího dosaženého vzdělání. Zde zjišťujeme klesající míru užívání internetu směrem k základnímu vzdělání, která v roce 2010 činí 15 % uživatelů vzhledem k celkovému průměru 61,8 % uživatelů. Pod průměrem se nachází také střední vzdělání bez maturity se zastoupením uživatelů 44,9 %.

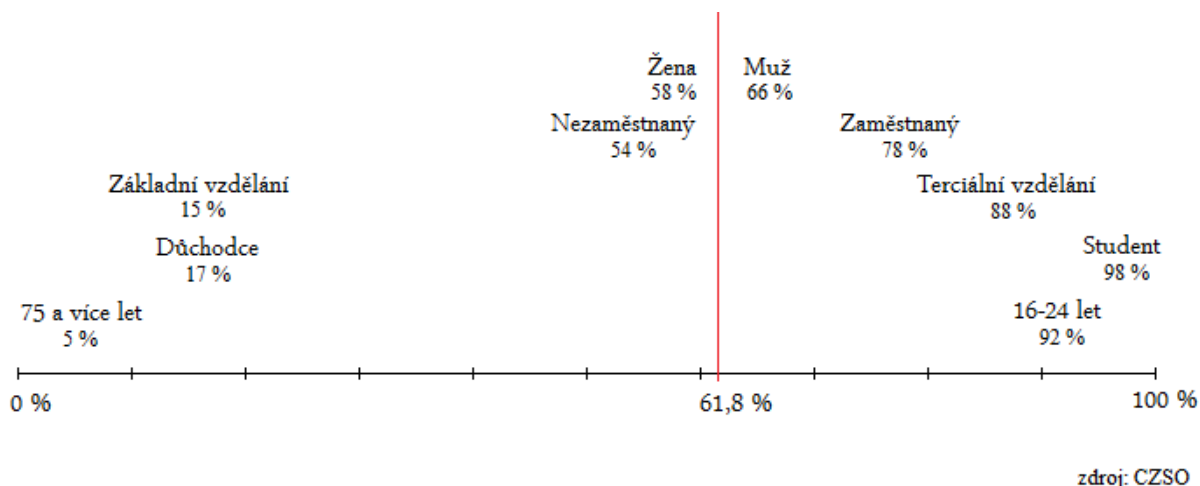
Dále můžeme míru užívání třídit na základě ekonomické aktivity. Zde se pod populačním průměrem nachází kategorie nezaměstnaných a důchodců s hodnotami 53,8 % a 16,5 %. V kontrastu vůči studentům, mezi kterými internet využívá celých 97,5 %.

Menší rozdíly jsou patrné v dělení podle pohlaví, kde je podíl uživatelů mezi ženami 58,1 % vzhledem k mužům s 65,8 %. Zde však může být na místě otázka po možném zkreslení dat vzhledem k rozdílnému vzdělání a ekonomické aktivitě mezi muži a ženami.

Konečně se dostáváme k datům rozdělených podle věku respondentů, kde se pod průměrem nacházejí jedinci od kohorty 55-64 let s 42,1 % připojených až k věkové kohortě 75+ s pouhými 5,1 % uživatelů internetu. V nejstarší sledované věkové skupině je tedy takřka dvacetkrát menší zastoupení uživatelů internetu oproti nejmladší skupině. Věk se tak stává kategorií s největšími rozdíly v podílu připojených.

Pro větší názornost postavení jednotlivých skupin jsem vytvořil schéma přibližného vzájemného postavení vybraných párů (se zaokrouhlenou procentuální hodnotou připojených) a jejich vztahu vůči celkovému průměru uživatelů v populaci pro rok 2010.

Schéma č. 3



Chceme-li posoudit relevanci těchto poznatků vzhledem k ostatním světovým populacím, můžeme například nahlédnout do publikace *Digital Citizenship*, ve které se izolují relevantní proměnné pro Spojené státy, konkrétně do tabulky s příhodným názvem „*What Matters?*“. Zde jsou mezi relevantními proměnnými uvedeny právě vzdělání, věk, ekonomický status a rasa (Mossberger, Tolbert, McNeal 2008, s. 114), tedy kategorie, které se s výjimkou rasy kryjí s těmi, které jsme zde identifikovali jako relevantní my.

2.2.2 Šance na připojení znevýhodněných skupin

Zamysleme se nyní na okamžik nad faktory, které mohou ve zmíněných skupinách ovlivňovat šanci na připojení k internetu a vytvářet tak momentální míru nerovnosti mezi skupinami představenými v předchozím oddíle této práce. Je zřejmé, že faktorů bude daleko více než ty zde představené a budou se různou měrou navzájem překrývat. Úkolem tohoto oddílu je však jen velice stručné zamyšlení nad některými z nich, tak, aby charakteristika vybraných skupin nebyla jen prostou kvantifikací dat uživatelů a neuživatelů.

V případě rozdělení podle pohlaví, za předpokladu, že není plně anulovatelné odfiltrováním dílčích proměnných jako vzdělání či ekonomický status, můžeme mezi faktory, které mohly snížit šance na připojení ženské populace, zvažovat techničtější charakter práce s ICT. Ten koreluje s předpokládaným techničtěji orientovaným zaměřením mužů při socializaci a z něj plynoucího vyššího zájmu o techniku nežli je tomu u žen. Vliv mohlo

teoreticky mít i specifické, genderově nevyvážené ladění obsahu webu tvořeného převážně muži či různá míra využívání ICT v zaměstnání u specificky mužských a ženských profesí.

Při dělení na zaměstnanou a nezaměstnanou část populace mohlo být dílčím faktorem právě využívání ICT v zaměstnání, a tedy jeho absence u nezaměstnaných, stejně jako snazší překlenutí problému materiálního přístupu u zaměstnaných, které tak snižuje šance na využívání ICT.

V případě vzdělání nás mohou napadnout lepší kognitivní schopnosti vysoce vzdělané populace, které mohou usnadňovat adopci příslušné technologie. Následně lze zvážit i expertnější charakter specializace vysokoškolsky vzdělaných jedinců, kteří, pro svou realizaci, mohou častěji využívat výpočetní techniky. Dále by bylo možné vzít v úvahu i kladení většího důrazu na důležitost informací v každodenním životě, a tedy vyšší motivaci k jejich obstarávání.

U naznačené nerovnosti mezi záměrně vybranými skupinami důchodců a studentů můžeme zvažovat jak kognitivní schopnosti, tak věkové, statutární a sociální rozdíly typické pro každou ze skupin. Většina studentů využívá ICT ke svému studiu stejně jako v osobním životě při participaci na kybernetických sociálních sítích či prosté zábavě při hraní her. Mezi důchodci lze naopak nacházet překážky prakticky na každém schodu uživatelského přístupu, od nedostatku motivace, přes ekonomické zábrany až po absenci dovedností k osvojení ICT.

Toto rozdělení je do velké míry identické s představenou věkovou diferenciací, kde je momentální míra nerovnosti nejvyšší.

2.2.3 Praktická opatření k uzavření digitální propasti

Respektujeme-li problematiku digitální propasti jako relevantní problém promítající se do stavu nerovnosti v současné společnosti, je na místě si představit i možná praktická opatření k její nápravě. Jak již bylo řečeno výše, problém v užívání digitálních technologií nespočívá pouze v jejich vlastnění či nevlastnění. Jedná se o mnohem komplexnější víceúrovňový systém, kde je otázka po vlastnictví pouze jednou z mnoha položek, které musí jedinec úspěšně absolvovat v cestě k jejich efektivnímu využívání. Zde se opět dostáváme k van Dijkovi, který na svůj kumulativní a rekurzivní model sukcesivních druhů přístupu k digitálním technologiím dále navazuje a rozvíjí na jeho základě i výčet možných praktických opatření napomáhajících uzavření digitální propasti (van Dijk 2005, s. 205-217), jejichž výběr si v tomto oddíle představíme.

Analogicky s představeným modelem se jako první zaměříme na úroveň motivačního přístupu. Hledáme tedy odpověď na otázku co činit, aby lidé získali motivaci k využívání dané technologie. Na tu van Dijk poskytuje odpověď prostřednictvím možného zatraktivnění technologie pro znevýhodněné jedince, a to formou zvýšení její přidané hodnoty či zvýšením uživatelské přívětivosti technologie. Na pomoc k dosažení tohoto cíle navrhuje brát ohledy na specifika vyloučených a na jejich základě technologii pro tyto skupiny zatraktivnit či je učinit uživatelsky přívětivější. Zde lze, vzhledem k tématu práce, zvažovat modifikace navržené s ohledem na specifika seniorské populace.

Dále se dostáváme na úroveň materiálního přístupu. Ten, ačkoli se v průběhu řešení problematiky dostává v rozvinutých zemích spíše do pozadí vůči ostatním druhům přístupu, stále zůstává důležitou a především nevylučitelnou položkou modelu. Zde van Dijk prosazuje zejména zavedení vysokorychlostního internetu do každé domácnosti v prostředí rozvinutých zemí. Pro země rozvojové pak alespoň zbudování sítě veřejných přístupových bodů, které by umožnily přístup k technologii za účelem vzdělávání a všeobecné informovanosti a komunikabilitě populace.

Na úrovni dovednostního přístupu je van Dijkem akcentován důraz na vzdělávání, a to nejen pro děti ve školním věku, ale je potřeba posílit možnosti vzdělávání i ve starší a především seniorské populaci. Edukace se pak má řídit na základě jeho modelu, tedy s důrazem na všechny složky digitálních dovedností. Pro takovéto vzdělávání je dále potřeba vhodně technicky zařízených pracovišť zaměstnávajících kvalitně vyškolené pedagogy.

Nakonec se dostáváme k zastřešující úrovni uživatelského přístupu. Opírá se o specifika vyloučených skupin, navrhuje van Dijk, mimo jiné, na jejich míru postavená opatření, která by jim zpřístupnila danou technologii a vedla tak k jejímu většímu využívání. Konkrétně by se tedy jednalo o speciálně navržený hardware a software, případně úpravu obsahu vedoucí k jeho snazšímu využívání a následnému profitování z něj. Pro lepší představu můžeme uvést například speciálně navržené klávesnice s lépe čitelným potiskem (takovýto design pak může pomoci například v rozšíření ICT mezi skupinu starých lidí se zhoršeným zrakem) či alternativní překlady obsahu konkrétního webu do rodného jazyka znevýhodněné skupiny.

2.2.4 Problém teze o digitální propasti

Jak vyplývá z předchozího textu, celá problematika digitální propasti se opírá především o předpoklad znevýhodnění nepřípojených jedinců. Je však důležité se alespoň v

krátkosti zamyslet nad tím, zda-li je tento předpoklad platný za všech okolností a zda-li není možné, aby se jedinec nacházel na „špatné“ straně digitální propasti a zároveň nebyl postižen nevýhodami, které jsou mu v této jeho pozici připisovány.

Všeobecné znevýhodnění nepřípojených v prostředí informační společnosti se tak jeví jako poměrně diskutabilní tvrzení. S problematizací jeho platnosti se můžeme setkat například ve studii *Goods Not Wanted* (Weaver, Zorn, Richardson 2010). Zde se na skupině seniorů ukazuje nesoulad mezi teorií digitální propasti a každodenní realitou. Teorie digitální propasti zkoumaným seniorům připisuje znevýhodnění, které se této skupině z řad společnosti tlumočí a jež je následně do jisté míry přijímáno i jí samotnou. To ale zpochybňuje poznatky z každodenní reality, ve které se účastníci výzkumu dokázali bez ICT obejít.

Nemusí tedy být bezpodmínečně pravdivé, že by byl každý neuživatel ICT automaticky znevýhodněný. Jak ale vyplývá z teorie informační společnosti, je to právě napojení na informační infrastrukturu, které tvoří základ plnohodnotného života jedince. Chceme-li tuto premisu respektovat současně s tím, co bylo řečeno výše, nabízí se otázka, jak a prostřednictvím jakých kanálů se toto napojení u neuživatelů realizuje, tedy otázka po podobě jejich substitučních strategií. Tyto strategie by pak jedinci vynahrazovaly výhody plynoucí z vlastního užívání internetu a nenaplnoval by se tak předpoklad jeho znevýhodnění.

2.3. Výzkumná otázka

Dosavadní text se pokoušel nastínit linii logických souvislostí a vazeb, které mají za úkol zkonstruovat základnu pro výzkumnou část této práce. Ta se bude odvíjet podle výše uvedené otázky po možných substitučních strategiích, konkrétně tak bude činit u populace starších lidí, respektive seniorů (přesněji věkovou kohortu identifikují dále v této práci). V praktické části této práce se tedy budeme ptát po možných podobách a povaze substitučních strategií, míře jejich užívání a reflexi jejich subjektivně vnímané důležitosti mezi staršími lidmi, tak, abychom mohli lépe nahlížet tuto nepřiliš prozkoumanou oblast. Tato problematika se úzce váže na teorii digitální propasti a tedy i teorii informační společnosti jako takové, která je globálním fenoménem dnešní doby a zasahuje do aspektů globální ekonomiky stejně jako do každodenního života většiny z nás ve formě spletených sítí informační infrastruktury.

Zaměření na starší populaci je zvoleno na základě její všeobecně nejnížší míry užívání internetu a z toho plynoucího předpokladu patrné existence substitučních strategií. Ve srovnání s ostatními znevýhodněnými kategoriemi tvoří starší lidé relativně snadno identifikovatelnou a postižitelnou skupinu v populaci, s typickými znaky, které ji definují.

Vhodné zkoumání této skupiny by mohlo přinést nové informace o jejím podílení se na informační společnosti, případně charakteru a závažnosti problematiky digitální propasti uvnitř této skupiny. Nežli se ale přesuneme do praktické části této práce, bude ještě třeba se blíže seznámit se zkoumanou skupinou, jejími charakteristikami a postavením mezi obyvateli České republiky, kde se bude výzkum odehrávat, tak, abychom o ní měli co možná nejpřesnější představy.

Relevance takového výzkumu staví především na neexistenci reflexe problematiky substitučních strategií v českém akademickém prostředí, a z toho plynoucí potřeby se o výzkum mapující problematiku pokusit. Za vhodné považuji uskutečnění kvalitativního výzkumu, který by se také mohl podílet na zpřesnění možných následných kvantitativních výzkumů na toto téma, díky detailněji prozkoumané problematice a lepšímu vhledu například při sestavování otázek dotazníků při větších šetřeních.

Dále by jeho možným přínosem mohlo být upřesnění momentálního stavu informační společnosti a digitální propasti, kde se k existenci substitučních strategií příliš nepřihlíží. Populace je posuzována především podle užívání či neužívání, případně ještě míry užívání informačních a komunikačních technologií, ačkoli skupina neuživatelů je sama o sobě heterogenní. Zobecňovat tvrzení o nevýhodách nepřípojených na celou kohortu nepřípojených tak může být, vzhledem k předpokládaným substitučním strategiím, zavádějící.

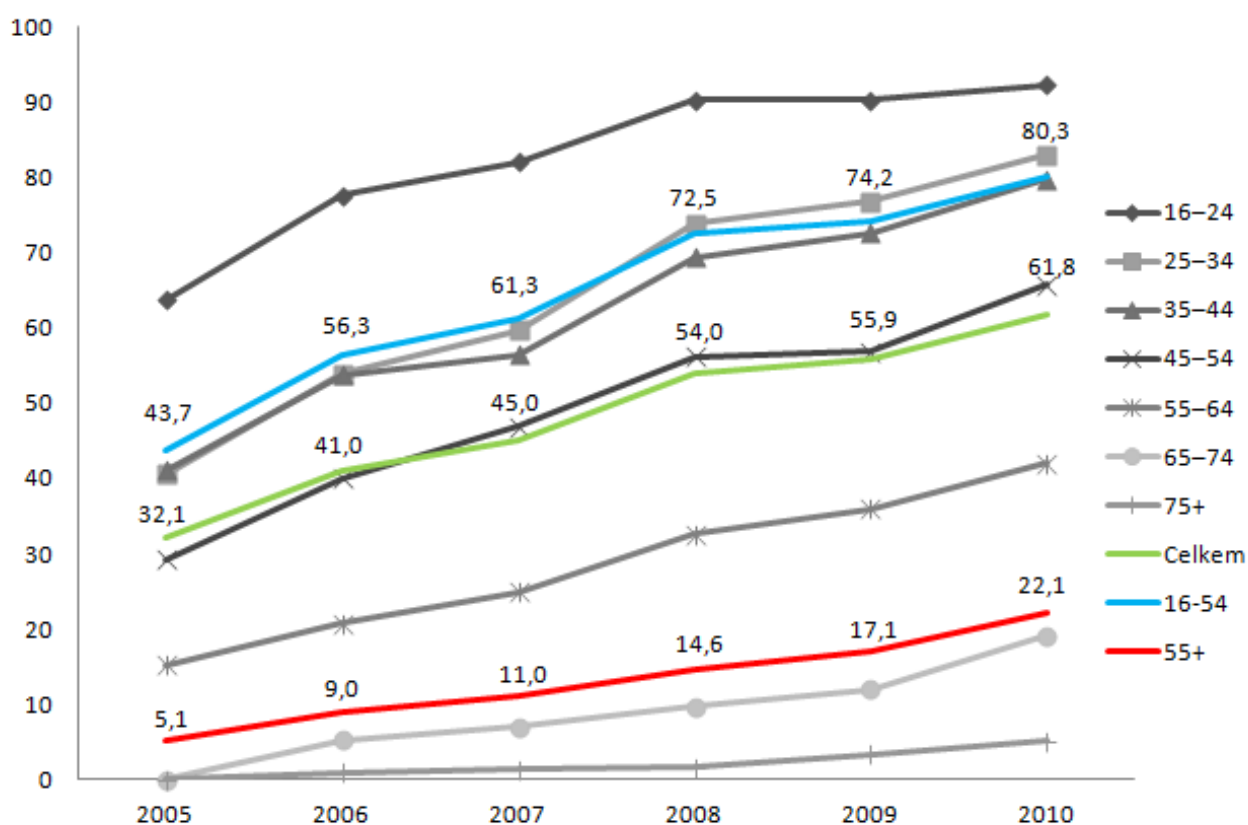
V neposlední řadě lze zvážit relevanci zkoumání starší věkové kohorty obecně. Vzhledem k celkovému stárnutí populace se do této skupiny bude řadit stále více obyvatel nejen České republiky, a je tedy nasnadě pokoušet se o její co nejlepší prozkoumání, a to včetně nepřehlížení jejího postavení v kontextu informační společnosti.

3. Senioři a internet v ČR v datech

3.1. Identifikace zkoumané věkové kohorty

V této pasáži si přesněji vymezíme věkové skupiny, na které se výzkum zaměří. K tomu nám poslouží graf míry užívání internetu podle věkových kohort, sestavený na základě dat Českého statistického úřadu pro roky 2005 až 2010.

Schéma č. 4



zdroj: CZSO

V grafu je zakresleno sedm základních věkových kohort znázorněných odstíny šedi, průměrná distribuce internetu v celé populaci vyznačená zelenou barvou a dvě sloučené věkové kohorty vyobrazené modrou a červenou barvou s uvedenými procentuálními hodnotami pro větší výpovědní hodnotu. Je nutné upozornit na absenci dat v roce 2005 ve skupinách nad 65 let, která se ale pravděpodobně bude blížit nule, a tím pádem je v grafu její hodnota jako nulová i zakreslená.

Při pohledu na schéma si lze všimnout tří základních věkových skupin stabilně se držících pod celkovým průměrem populace, tyto skupiny si zároveň drží od ostatních určitý

odstup. Toto je patrné při pohledu na rozdílné umístění datové řady mezi kohortou 25-54 let a 55-64 let, případně při srovnání dvou sloučených věkových kategorií (nejnižší hodnota rozdílu je 38,6 % v roce 2005, postupně stoupá až na 58,2 % v roce 2010). Na základě těchto dat můžeme vymezit ohnisko našeho zájmu, které se bude soustředit na dvě nejstarší věkové kohorty, které se nacházejí nejen pod celkovým průměrem populace, ale i pod průměrem podílu připojených jedinců ve sloučené kategorii 55+. Lze tedy předpokládat, že zde bude pozorovatelná i problematika digitální propasti, respektive možných substitučních strategií.

3.2. Interpretace postavení zkoumané populace

Při pohledu na předchozí schéma jsme si mohli všimnout vzájemného postavení sloučených věkových kohort 16 až 54 let a 55 a více let, tedy skupin nacházejících se nad a pod celkovým průměrem podílu uživatelů v populaci. Nyní podobným způsobem můžeme prozkoumat postavení námi zvolené populace oproti zbytku. Vlastnosti rozdílů v procentech připojených mezi těmito dvěma celky ve sledovaném období nám mohou prozradit i něco o pozici zkoumané skupiny v rámci problematiky digitální propasti. Pro tento účel zde uvedeme tabulku s hodnotami těchto rozdílů vytvořenou na základě dat Českého statistického úřadu

Schéma č. 5

	2005	2006	2007	2008	2009	2010
A (16-64)	38,0	49,2	54,0	64,5	66,5	72,6
B (65+)	0,0	3,1	4,1	5,6	7,6	12,1
A-B	38,0	46,2	49,9	58,9	58,9	60,5

zdroj: CZSO

V tabulce jasně vidíme stoupající rozdíly mezi kohortami, přičemž tempo růstu těchto rozdílů se začíná zpomalovat až v posledních několika letech, ačkoli je patrné, že k malému růstu došlo i v posledním zkoumaném roce. Skutečnost snižujícího se tempa lze do jisté míry přisoudit určité nejvyšší dosažitelné hodnotě saturace mezi nejmladší základní věkovou subpopulací (16 až 24 let), kde velikost přírůstku nových uživatelů již dále příliš neroste vzhledem k dosažení určitého populačního maxima. V populaci jsou totiž vždy přítomni i jedinci, u kterých nelze ani v dlouhodobé perspektivě počítat s připojením k internetu. Jednat se může například o vážně tělesně či duševně postižené, kterým jejich handicap zcela znemožňuje internet používat. Se stejným jevem se lze setkat například i u populace amerických teenagerů, kde se míra připojení k internetu drží na stabilní hladině 93 % již od roku 2006 (Lenhart, Purcell, Smith, Zickuhr 2010, s. 5).

Vrátíme-li se k námi sledované skupině jedinců starších 65 let, můžeme říci, že za zkoumané období se pro ni digitální propast průběžně rozšiřovala a teprve v posledních letech se drží na relativně stabilní hladině. Pro zajímavost můžeme uvést, že při zachování průměrného tempa růstu, jaké se projevuje zde, se tato populace bude nacházet pod současnou (rok 2010) mírou připojení druhého segmentu přibližně až do druhé čtvrtiny 21. století, a to problematiku ani nerozšiřujeme o možné inovace informačních a komunikačních technologií. Ty mohou celou populaci, společně se sledovanou skupinou starších jedinců, vrátit opět na začátek procesu adopce ICT a alokovat ji tak zpět do stavu rozšiřující se propasti.

Poté, co jsme si nastínili postavení sloučené kohorty v kontextu zbytku populace, můžeme se ještě podívat na charakteristické postavení dvou věkových skupin uvnitř této jednotky. První se skládá z jedinců ve věku 65 až 74 let, kteří představují z těchto dvou relativně lépe postavenou skupinu, která má blíže k celkovému průměru podílu připojených. I přesto se zde tempo velikosti přírůstku nových uživatelů celkovému průměru ve zkoumaném období spíše vzdaluje.

Míra připojených k internetu se s rostoucím věkem dále snižuje. Ve druhé skupině, tvořené lidmi staršími 75 let, se tak problematika digitální propasti projevuje zdaleka nejvíce ze všech věkových kohort, a to jak vzdalováním se od průměru, tak samotnou, velice nízkou penetrací užívání internetu uvnitř této skupiny.

Po prozkoumání těchto skutečností můžeme říci, že obě kohorty uvnitř námi zvolené sub-populace jedinců nad 65 let jsou relevantní pro výzkum substitučních strategií, s příklonem ke skutečnosti, že se tento znevýhodněný stav prohlubuje s rostoucím věkem. K tomuto poznatku lze tedy přihlídnout i při výběru a analýze respondentů u zde provedeného výzkumu, tak, aby se daly vysledovat případné rozdíly v substitučních strategiích v souvislosti s věkem respondentů uvnitř zkoumané populace.

4. Obecné charakteristiky zkoumané populace

4.1. Sociální život a postavení

Otázka po sociálním životě a postavení stárnoucí populace by sama o sobě mohla vydat a jistě již i vydala na mnohé obsáhlé spisy. Bylo by však nedůsledné si pro účely naší práce alespoň v krátkosti nenastínit několik základních skutečností, které námi zkoumanou populaci ovlivňují a které jsou tak pro ni charakteristické.

Pro výzkum vybraná kohorta má počátek relativně krátce po konci středního věku a pokračuje napříč všemi formami stáří až po kategorii dlouhověkosti, kde se dělení uzavírá a na jejímž konci jedinec umírá. (Hrabovská 2006, s. 9) Nedá se pro ni tak použít právě jedna definice a je tím pádem obtížné ji zobecnit. Z tohoto důvodu si můžeme nastínit spíše vybrané přechody, které průměrný jedinec postupně prodělává a které mají vliv na jeho sociální život a postavení, jak již zmiňuje název této podkapitoly.

Na začátku zkoumané věkové kohorty není neobvyklé, že je jedinec stále zaměstnaný. V takovém případě se dá předpokládat, že se jeho sociální život realizuje jak doma, tak na pracovišti a v rámci něj, a je tedy pravděpodobně relativně pestrý. Zaměstnání ovlivňuje i jeho postavení a možnosti, které jsou dané ekonomicky aktivním statutem. K velkému zlomu dochází s odchodem ze zaměstnání, po kterém se senior zpravidla stává ekonomicky závislý na státu, jeho sociální život se dále také omezuje vzhledem k přerušeným sociálním vazbám z prostředí zaměstnání. Tyto faktory ovlivňují i jeho postavení determinované statutem důchodce. Je však stále schopen si vazby, o něž přišel, vynahrazovat aktivním životním stylem, kterého je zpravidla stále schopný. Se zvyšujícím se věkem se však postupně zvyšuje i závislost jedince nejen na službách státu, na mysli mám například zdravotnictví, ale i na jeho blízkých, a jeho autonomie tak postupně klesá až k bodu, kdy není schopen samostatného fungování. Ke zlomům zde může docházet v okamžicích, kdy se například z důvodů závažné nemoci, jež je vzhledem ke stárnutí a zhoršenému stavu organismu relativně pravděpodobná, či neschopnosti ekonomicky vyžít, jedinec svěruje do péče ostatních, ačkoli byl do této chvíle schopen určitou měrou fungovat samostatně. Tento degenerativní vývoj ovlivňuje i jeho postavení a sociální život, který neschopností jedince samostatně fungovat strádá, především ve chvílích, kdy postupně přestává být schopen pravidelně udržovat vazby na své okolí a je odkázán spíše na dobrou vůli okolí je s tímto jedincem udržovat.

Aby tato zjednodušená charakteristika nezněla příliš pesimisticky a nestala se zavádějící, je potřeba připomenout, že krajní hodnoty věku zkoumané kohorty jsou od sebe relativně vzdálené a může trvat i několik desetiletí v životě jedince, nežli se stane plně nesoběstačný a závislý na pomoci okolí.

4.2. Vztah k ICT

Abychom měli lepší přehled o zkoumané populaci v prostředí informační společnosti, nastíníme si v této podkapitole její obecný vztah k ICT tak, jak byl zkoumán v dosud zveřejněných textech. K tomuto účelu nám může posloužit přehledová studie *Older People and New Communication Technologies* (Richardson, Zorn, Weaver 2011), která vytváří přehled tří dominantních způsobů vyprávění⁷ o seniorech ve vztahu k ICT, dle kterých lze publikované texty třídit.

V kontextu prvního vyprávění se technologie popisuje jako všeobecně prospěšný činitel umožňující seniorské populaci zlepšení kvality života prostřednictvím zmírnění negativních dopadů stárnutí. V rámci studií se tedy hledají všemožné způsoby, jak by ICT mohlo být schopno vylepšit seniorům život, respektive jak a jaké deficity procesu stárnutí je technologie schopna napravit. Jedná se tedy například o prohloubení nezávislosti seniorů, či posílení prostředků jejich komunikace s okolím. Tento celek však není zcela neproblematický a senioři jsou v něm často líčeni jako oběti vlastního stárnutí, které se tak jeví jako něco veskrze negativního, na co ale existuje lék prostřednictvím ICT.

Druhé je tvořeno převážně studiemi sdružujícími se tematicky okolo problematiky digitální propasti. Jsou zde zkoumány negativní dopady plynoucí z neužívání ICT a senioři jsou v rámci něj, často porovnáváni s ostatními skupinami obyvatel a na základě tohoto srovnání jsou vytvářeny hypotézy o jejich znevýhodnění. Stejně jako u předchozího celku nelze ani tento nahlížet zcela nekriticky, kritika se zde do velké míry kryje s problémem teze o digitální propasti, který je zmíněn i v této práci a tím tak posiluje i jeho relevanci.

Poslední je vyjádřeno přístupem k seniorům jako k potenciálně lukrativnímu odbytišti vyrobených technologií. Jedná se tedy o popis problematiky z tržního hlediska, kde se vhodným marketingem může dosáhnout navýšení počtu zákazníků. Problém zde však spočívá v tom, jak je technologie prezentována. Bude-li se totiž ICT propagovat jako něco, co má dopomoci odvrátit stárnutí, stane se stárnutí v očích populace něčím negativním a nežádoucím, namísto toho, aby se vnímalo jako přirozená etapa života.

⁷ angl. *narratives*

Abychom nehovořili o napsaných pracích jen v rámci paradigmatických celků, do kterých je lze řadit, uvedeme si zde i některé konkrétní výzkumy, které byly na toto téma realizovány, a to převážně s ohledem na druhý paradigmatický celek (pro který je charakteristické kvantitativní a komparativní zkoumání znevýhodněných) a jeho problematizaci, ze které vychází i tato práce.

Jako první se můžeme podívat do výsledků studie *Wired Seniors* z roku 2001 (Pew Internet Project 2001). Ačkoli je v rámci zkoumání internetu tento text poměrně starý, dochází k některým zajímavým zjištěním vztahujícím se ke starší populaci ve Spojených státech. Mezi ty patří skutečnost, že ačkoli mnoho seniorů (nad 65 let) čte noviny či má nějaké jiné koníčky, jen málo z nich tyto své aktivity přesouvá do digitálního prostředí. To doplňuje zjištění, že většina seniorů potřebu se připojit ani nepocituje. Celých 81 % lidí, kteří říkají, že se s jistotou nepřipojí, je starších 50 let. Tato zjištění by společně například s již zmíněnou prací *Goods Not Wanted* (Richardson, Zorn, Weaver 2011) podporovala relevanci námítky k výše představenému druhému celku. Zajímavá je i skutečnost, že z kategorie připojených seniorů jich byla takřka polovina (48%) k internetu přivedena prostřednictvím rodinných členů, což je nejvíce ze všech věkových skupin. Na základě tohoto faktu nás může napadnout, že i před samotným připojením mohla existovat určitá substituční strategie realizovaná prostřednictvím delegace uživatelských aktivit na rodinné příslušníky. Obecně větší míra připojených seniorů existuje mezi bílými, vysoce vzdělanými muži z domácností s vysokými příjmy, tato skupina je však spíše elitou této generace nežli průměrem.

Výzkum *Seniors Online* z roku 2004 (Pew Internet Project 2004) aktualizuje předchozí zjištění a dochází k závěru o nivelizaci rozdílů v pohlaví při přetrvávajících rasových, vzdělanostních a ekonomických faktorech mezi připojenými seniory. O nepřipojených seniorech se zde ustavují závěry o jejich relativně velkém odloučení od internetu, kdy si jedinci nedokážou představit, že by vynaložili úsilí na připojení, mají relativně málo blízkých, kteří technologii využívají, a často jim v tom brání i různé překážky spojené s jejich věkem.

Zmínit zde lze i výzkum *Digital Divisions* z roku 2005 (Pew Internet Project 2005), kde se o kategorii připojených seniorů také hovoří jako o elitní skupině, a podobně jako ostatní studie potvrzuje skutečnost, že je mezi staršími 65 let nejvíce nepřipojených, s nejmenší šancí na připojení. To doplňují i výzkumy *Generations Online* z let 2009 a 2010 (Pew Internet Project 2009; Pew Internet Project 2010), kde jsou jedinci starší 64 (65 v roce 2010) let opět mezi kategoriemi s nejnižší mírou připojení, následováni skupinou 55 až 63

(56-64 v roce 2010) let. Můžeme zde uvést i britskou studii z roku 2009 (Oxford Internet Surveys 2009), kde se přímo dozvídáme, že se počet uživatelů mezi roky 2005 a 2009 výrazně zvýšil mezi jedinci ve věku do 54 let. Pro starší jedince, tedy kategorii zahrnující i populaci, kterou zde budeme zkoumat, nebyla tato změna tak patrná.

Zjištění vybraná z těchto prací nám mohou poskytnout lepší pohled na charakteristiky starší populace ve vztahu k jejich užívání či neužívání internetu, zkoumaných v posledních deseti letech. Otázka po specifických online aktivitách připojených skupin zde byla záměrně vynechána a bude zmíněna v následující podkapitole jako vodítko k substitučním strategiím nepřipojených.

4.3. Předpokládané substituční strategie

Ve snaze zjistit, jaké substituční strategie se mohou ve zkoumané populaci realizovat, se pokusíme vycházet z myšlenky, že tyto strategie budou mít za úkol vynahradit znevýhodněné skupině vesměs právě ty činnosti, které jejich „připojené protějšky“ na internetu vykonávají. Podíváme-li se tedy do příslušných statistik zkoumajících složení aktivit připojených seniorů na internetu, v naší zvolené věkové sub-populaci, mohla by otázka po prostředcích k získání obdobných výsledků, jako jsou produkty jmenovaných činností připojených, u nepřipojených, vést k formulaci podob a charakteru substitučních strategií, kterými se k těmto výsledkům nepřipojení dostávají.

K tomu nám poslouží data Českého statistického úřadu pro rok 2010 zabývající se použitím internetu v posledních třech měsících pro soukromé účely. Zde si všímáme populace starší 65 let a můžeme vytvořit tabulku devíti (z celkového počtu 19 zkoumaných aktivit) nejvíce zastoupených činností na internetu ve sledované připojené sub-populaci.

Schéma č. 6

pořadí	%*	činnost
1	85,6	posílání/přijímání e-mailů
2	76,0	vyhledávání informací o zboží a službách
3	74,2	čtení on-line zpráv, novin a časopisů
4	50,4	vyhledávání informací o zdraví
5	34,2	vyhledávání informací týkajících se cestování a ubytování
6	33,7	telefonování přes internet
7	26,7	internetové bankovníctví
8	25,9	poslouchání rádia / sledování televize
9	19,6	vyhledávání informací za účelem vzdělávání

*Hodnota je procentem z uživatelů PC v dané socio-demografické skupině

zdroj: CZSO

Na základě naší premisy, že by pro výsledky těchto činností mohl existovat ekvivalent, který je substituován pro nepřipojené jedince, se tedy můžeme v navazujícím výzkumu dotazovat po prostředcích, kterými nepřipojení nahrazují například elektronickou komunikaci. Zde by se mohlo objevit například delegování emailové korespondence na blízké či nahrazování emailu prostřednictvím mobilních textových zpráv, případně i dopisování skrze listové zásilky. K substituentům vyhledávání informací o zboží a službách by se pak mohli nepřipojení odkazovat na reklamy v televizi, slevové letáky a další informační kanály, skrze které se k nim takovéto informace dostávají. Analogicky tak můžeme prozkoumat celé, v tabulce prezentované, spektrum činností a jeho nedigitální ekvivalenty, s nadějí, že na konci výzkumu bychom mohli mít lepší představu o podobě substitučních strategií mezi nepřipojenými.

5. Metodologie

Jak již bylo řečeno v teoretické části, součástí této práce bude výzkum provedený na vybrané skupině respondentů, a to za účelem zmapování a lepšího pochopení charakteru substitučních strategií v české seniorské populaci. Nežli ale budeme moci přistoupit k samotnému výzkumu, musíme nejdříve jednotlivé kroky, které při jeho realizaci učiníme, adekvátním způsobem zakotvit ve výzkumné metodologii, tak, abychom si byli jistí správností jejich použití.

5.1. Použití kvalitativní metodologie a její specifika

Jedním z prvních kroků při zvažování podoby výzkumu je rozhodnutí, zda-li se bude jednat o výzkum kvalitativní či kvantitativní. Pro realizaci zde provedeného výzkumu jsme se rozhodli pro použití kvalitativní metodologie. Tato podkapitola se bude zabývat popisem a zdůvodněním jejího použití vzhledem k jejímu specifickému charakteru. Ten si představíme prostřednictvím vymezení vůči metodologii kvantitativní.

Chceme-li při popisování kvalitativního výzkumu začít s jeho definicí, čeká nás zjištění, že nelze nalézt žádný obecně uznávaný a jednotný způsob, jak tento typ výzkumu vymežit. (Hendl 2008, s. 47) Bylo by však vhodné si zde alespoň jednu z definic uvést, abychom si vytvořili odrazový můstek uvádějící čtenáře do problematiky kvalitativního zkoumání. Stručná definice, kterou jsme si pro tuto práci vypůjčili z Dismanovy knihy *Jak se vyrábí sociologická znalost*, zní takto: „Kvalitativní výzkum je nenumerné šetření a interpretace sociální reality. Cílem tu je odkrýt význam podkládaný sdělovaným informacím.“ (Disman 2000, s. 285) Lze tedy říci, že výsledkem kvalitativního výzkumu je určité nečíselné porozumění zkoumané problematice. Mějme ale na paměti, že i tato vybraná definice má zde funkci spíše ilustrační a nemusí postihovat kvalitativní metodologii v celé své diverzitě.

Od definice se lze přesunout k základním aspektům kvalitativní metodologie, které se již zobecňují snáze. Ty budou nejlépe postižitelné ve srovnání s metodologií kvantitativní. Toto srovnání můžeme opět nalézt u Dismana (Disman 2000, s. 285-287), který ho ve své knize relativně přehledně představuje. Na jeho základě můžeme přiložit i důvod, díky kterému jsme se pro uskutečnění kvalitativního výzkumu rozhodli.

Nejdříve se můžeme zabývat rozdíly v cílech kvalitativních a kvantitativních postupů ve vztahu k teoretickým hypotézám, které jsou s nimi spojeny. Zatímco v kvantitativních

výzkumech je daná hypotéza testována, předmětem výzkumů kvalitativních je její vytváření a s tím spojené vytváření teorie jako takové.

Rozdíly se dají hledat i v charakteru informací, se kterými jednotlivé typy výzkumů pracují. Kvantitativní výzkum je typický prací s velkým množstvím respondentů, od kterých se ale získává pouze omezený rozsah informace. Tato skutečnost má za následek relativně snadnou generalizaci na populaci, avšak za cenu redukce sledovaných proměnných. Naproti tomu kvalitativní výzkumy jsou charakteristické bohatostí získaných informací z malého vzorku respondentů. Nevýhodou se potom stává obtížná až nemožná generalizace na celou populaci. Na základě těchto aspektů lze tedy tvrdit, že kvantitativní výzkum je zpravidla charakteristický svojí vysokou reliabilitou na úkor nízké validity, na rozdíl od výzkumu kvalitativního, který může dosahovat vysoké validity na úkor nízké reliability.

Posledním aspektem, který zde uvedeme, je rozlišení na základě logických postupů přítomných při jednotlivých výzkumech. Kvantitativní výzkum je doprovázen logikou deduktivní, kdy je v teorii existující problém převeden do podoby hypotéz, které jsou kvantitativně testovány, a výsledkem je jejich přijetí či odmítnutí. Naproti tomu stojí induktivní logika kvalitativního výzkumu, kde se nejprve uskutečňuje pozorování, jehož analýzou se hypotézy teprve mohou vytvářet. Tímto dělením se nám rýsuje i možné propojení rolí obou typů výzkumů v procesu vědeckého bádání, kde kvalitativní výzkumy vytvářející hypotézy tvoří půdu pro výzkumy kvantitativní, které tyto hypotézy ověřují.

Po představení vybraných aspektů kvalitativní metodologie se zde můžeme nyní pokusit o zdůvodnění naší volby pro kvalitativní výzkum. Rozhodujícím aspektem se pro nás stává vztah námi zkoumané problematiky k již existující teorii. Substitučním strategiím a jejich úloze je v teorii digitální propasti věnován jen velmi omezený prostor. Samotná otázka po substitučních strategiích mezi českými seniory z hlediska současného výzkumu o digitální propasti je takřka nezmapovanou problematikou a nejsou zde tedy k dispozici prakticky žádné již existující hypotézy ke kvantitativnímu ověřování. Je proto na místě uskutečnit výzkum kvalitativní, který by mohl vést k formulaci takovýchto hypotéz a tím i připravit půdu pro případné následující výzkumy.

Víme-li tedy, jakou metodologií se bude tato práce dále ubírat, můžeme si v následujících podkapitolách představit jednotlivé její složky, počínaje zvolením metody získávání dat přes způsob výběru respondentů, až po metodu, kterou budeme získaná data vyhodnocovat.

5.2. Vybraná metoda získávání dat

Při upřesňování podoby zde provedeného výzkumu se nejdříve podíváme na metodu získávání dat. Jako nejvhodnější se zde jeví polostrukturovaný rozhovor, respektive metoda rozhovoru pomocí návodu, která byla zvolena na základě úvahy o charakteru požadovaných informací. Ty se zdají být nejlépe získatelné právě prostřednictvím pokládání vhodně formulovaných otázek z návodu společně s možností dozvědět se další relevantní informace přizpůsobením podoby rozhovoru konkrétní situaci. Specifika této metody a její aplikaci na náš výzkum si nyní stručně probereme. Vycházet při tom budeme z knihy *Kvalitativní výzkum* od Jana Hendla (Hendl 2008, s. 164-175).

Rozhovor pomocí návodu se opírá o předem sestavený soubor témat a otázek (návod), který je potřeba v průběhu interview probrat. Podoba otázek v návodu se odvíjí od zkoumané tematiky, rozdělené podle dílčích okruhů navržených tak, aby se v rámci rozhovoru dostalo na vše potřebné. Na rozdíl od strukturovaných metod má zde ale tazatel větší svobodu při získávání informací a je jen na něm, jaké pořadí otázek zvolí, či zda-li si je nějakým způsobem vhodně upraví. Míra strukturovanosti rozhovoru se zde tedy odvíjí podle aktuální potřeby.

V souladu s tématem našeho výzkumu se budou otázky odvíjet především od teze představené v závěru teoretické části, o existenci substitučních strategií nahrazujících specifické online aktivity. Získané informace v podobě těchto strategií se pokusíme dále obohatit tematickými okruhy týkajícími se jejich subjektivně vnímaného charakteru, nákladů na jejich provozování, případně dalšími zkušenostmi, které s nimi zkoumaní jedinci mají. Význam polostrukturovanosti zvolené metody zde spočívá opět především v nízkém zmapování zkoumané problematiky. Nutnost dodržovat předem přesně stanovenou strukturu rozhovoru by mohlo vést k nedostatečnému využití informačního potenciálu respondenta a zakrýt tak důležité informace o problematice.

Návod společně s úvodním představením, které bylo použito při realizaci zdejšího výzkumu, vypadá následovně:

Představení

„Dobrý den, jmenuji se Oskar Macek a dělám výzkum mezi seniory, kteří nepoužívají internet. Tento výzkum je součástí bakalářské práce na katedře sociologie FF UK a je zcela anonymní.“

Postoj k internetu

- internet: představy, názory, zkušenosti
- důvody neužívání internetu
- plán na pořízení internetu

Substituce specifických online činností a prostředky k její realizaci

- posílání/přijímání e-mailů
- vyhledávání informací o zboží a službách
- čtení on-line zpráv, novin a časopisů
- vyhledávání informací o zdraví
- vyhledávání informací týkajících se cestování a ubytování
- telefonování přes internet
- internetové bankovníctví
- poslouchání rádia / sledování televize
- vyhledávání informací za účelem vzdělávání

Náklady na praktikování substitučních strategií

- pocíťované obtíže při vykonávání činností
- náklady na praktikování substitučních strategií ve srovnání s praktikováním online

Pocíťované znevýhodnění (či zvýhodnění) oproti uživatelům

- pocit znevýhodnění
- oblasti znevýhodnění

Sociální život a postavení

- každodenní aktivity
- rodina
- přátelé

Demografické ukazatele

- pohlaví
- ekonomická aktivita
- vzdělání
- věk

Důležité je také popsat technické detaily realizace sběru dat. Rozhovory se pokusíme vést s respondentem v klidném prostředí, v ideálním případě u něho doma, tak, aby se odstínilo co nejvíce rušivých prvků z okolního prostředí a respondent se mohl plně soustředit. Z podobného důvodu je také žádoucí, aby nebyl nikým dalším rozptylován. Bude-li to možné, pokusíme se zajistit vedení rozhovoru o samotě. Přítomnost další, jemu známé osoby, před kterou by se respondent nechtěl vyjadřovat k tématu zcela upřímně, by také mohla ovlivňovat

jeho výpověď. Vybaveni budeme vytištěným návodem, podle kterého se bude rozhovor odvíjet, a poznámkovým blokem, na který si budeme zaznamenávat doplňující informace (jedná se o takové informace, které nelze zpětně nalézt v pořízeném zvukovém záznamu, ale přesto by mohly poskytnout relevantní poznatky). S sebou budeme mít také diktafon, na který se bude celý rozhovor zaznamenávat pro následující analýzu. Vzhledem k charakteru zkoumané populace by měl výzkumník působit důvěryhodným dojmem, tak aby nevzbuzoval v potenciálních respondentech nedůvěru a obavu o jejich bezpečí, což by mohlo vést k jejich odmítnutí rozhovor uskutečnit. Je-li výzkumník například muž vyšší a mohutnější postavy, jako i v mém případě, může se jako vhodná jevit realizace sběru dat za pasivní účasti asistentky, která bude vzbuzovat mezi seniory větší důvěru a ochotu k uskutečnění rozhovoru.

5.3. Způsob výběru respondentů a etické otázky výzkumu

Důležitým aspektem výzkumu, který je potřeba před jeho realizací zvážit, je i způsob, jakým budeme respondenty vybírat, jak bude stanovena velikost vzorku a v neposlední řadě i s jakými etickými otázkami se budeme při styku se zkoumanou populací potýkat.

V teoretické části této práce jsme si určili, jakou populaci budeme zkoumat na základě vymezení jejího vztahu k internetu a věku. Tato kritéria nám utvářejí základní strukturu výběru. Respondenti, kteří těmto kritériím odpovídají, budou vybíráni kombinací několika typů vzorkování. Nejdříve metodou podobnou kritériálnímu vzorkování⁸ vybereme několik respondentů, u kterých se po uskutečnění rozhovoru aplikuje metoda sněhové koule⁹, na základě které se získají další vhodní respondenti. (Hendl 2008, s. 152) V případě, že nám to okolnosti umožní, pokusíme se mezi požadavky při výběru zařadit i snahu o určitou vnitřní heterogenitu vzorku na základě ostatních demografických, psychologických a sociálních charakteristik.

Dalším aspektem výběru je stanovení velikosti vzorku, to je zde však poměrně problematické. Nelze totiž s jistotou odhadnout, jaká může být dostatečná velikost souboru potřebná k adekvátnímu zmapování zkoumaného problému. Pro řešení tohoto problému se můžeme opřít a postup teoreticky zaměřeného výběru¹⁰. V této strategii se výzkum uzavírá společně s dosažením dostatečné teoretické saturace zkoumaného problému. Pro nás to tedy bude znamenat, že sběr dat budeme provádět pokud možno tak dlouho, dokud přibrání další jednotky již neobohacuje teoretický model, případně nepřináší novou informaci.

⁸ Výběrem jedinců splňujících určená kritéria.

⁹ Metoda, ve které se další respondenti získávají na základě doporučení těch, se kterými byl rozhovor již učiněn.

¹⁰ angl. *theoretical sampling*

Nakonec této podkapitoly si v rychlosti představíme etické otázky při sběru dat, které jsou nezanedbatelným prvkem každého podobného výzkumu (Hendl 2008, s. 153). Každý zkoumaný subjekt bude obeznámen s obsahem výzkumu¹¹, ke kterému vysloví souhlas. Respondentova výpověď bude anonymní a bude ji moct kdykoli v jejím průběhu přerušit. Důraz budeme dbát i na pohodlí a pocit bezpečí respondenta vzhledem k jeho individuálnímu fyzickému a psychickému stavu.

5.4. Metoda vyhodnocení a interpretace dat

V závěru metodologie si představíme způsob, jakým budeme se získanými daty pracovat. V principu nám jde o to, jakým způsobem surový a informačně velice bohatý materiál v podobě zaznamenaných rozhovorů abstrahovat do smysluplných celků, se kterými bude možné položit základ pro zmapování zkoumané problematiky.

Metoda, která se zdá být pro tento účel nejvhodnější, je analýza prostřednictvím zakotvené teorie¹². Řídícím aspektem této metody je provádění analýzy současně se sběrem dat a jejich kódováním. Teorie tak není vytvářena až na konci výzkumu, ale již při jeho realizaci a výzkumník tak může průběh výzkumu opravovat dle aktuálních potřeb. Jak bylo řečeno v předchozí podkapitole, sběr dat je ukončen při dosažení dostatečné teoretické saturace. Průběžně získávaná data jsou v jednotlivých krocích abstrahována. V prvním kroku jsou otevřeným kódováním izolována základní témata částí výpovědí, která jsou v dalším kroku rozřazena do obecnějších kategorií. Takto vzniklé celky jsou axiálním kódováním podrobeny dalšímu zkoumání ve snaze najít obecné vztahy mezi nimi. Produktem této metody je tedy určité schéma vytvořených celků a vztahů mezi nimi. To doplňuje z poznámek vytvořený popis vzniklé teorie. (Hendl 2008, 243-246)

Je však poněkud problematické předem přesně odhadnout, zda-li se této metody bude i zde provedený výzkum držet v celém svém průběhu a očekávaných závěrech. To je způsobeno především vzhledem k jeho limitovanému rozsahu a hloubce v rámci bakalářské práce, kde se jeví ambice na vytvoření zcela nové a vnitřně soudržné teorie jako poněkud přehnané. Lze ale říci, že z metody zakotvené teorie budeme přinejmenším vycházet a tam, kde to bude možné, se jejími pravidly řídit i v průběhu výzkumu.¹³

¹¹ V úvodu pouze stručně, aby nedošlo ke zkreslení výsledků neautentickou výpovědí v důsledku ovlivnění tazatele výzkumným problémem. V závěru na vyžádání i detailněji.

¹² angl. *grounded theory*

¹³ Od začátku výzkumu se pokusíme dodržet požadavek na souběžnost sběru dat a jejich analýzy. V jeho průběhu a závěru se pak pokusíme držet předepsaných induktivních postupů zakotvené teorie.

6. Zhodnocení okolností sběru dat a základní podoby vzorku

Výzkum, který je součástí této práce, se uskutečňoval během několika týdnů na území hlavního města Prahy. Tato oblast byla zvolena vzhledem k relativně nízkým časovým a finančním nákladům na uskutečňování rozhovorů s respondenty. V tomto časovém rozpětí jsme vyhledali sedmnáct seniorů neužívajících internet, ochotných se rozhovoru zúčastnit. Samotné rozhovory trvaly relativně krátkou dobu, nejčastěji do patnácti minut, ve které se s respondentem probraly všechny tematické okruhy z návodu.¹⁴ Nutno podotknout, že ne vždy bylo nutné či z etického hlediska vhodné zavádět řeč na všechny aktivity, u kterých se dalo na základě pozorování takřka jistě předpokládat, zda-li je respondent vykonává či nevykonává (například zjišťování informací o jízdách v řádech u osoby upoutané na lůžko). Zhoršený zdravotní a psychický stav se u některých respondentů také negativně projevil v míře bohatosti získaných informací. S tímto problémem je však v tomto výzkumu nutné vzhledem k věku respondentů počítat.

Jak jsme si stanovili v metodologické části, bylo žádoucí rozhovory uskutečňovat v klidném prostředí, v ideálním případě o samotě. Tohoto požadavku však z různých důvodů nebylo možné vždy dosáhnout. Tento problém se týkal zejména rozhovorů v domovech pro seniory, kde byl respondent například upoután na lůžko ve vícelůžkovém pokoji, či byla možnost poskytnutí rozhovoru podmíněna přítomností sociální pracovníce dohlížející na zájmy respondenta. Na základě těchto okolností se nám o samotě podařilo realizovat rozhovory pouze s přibližně dvěma třetinami respondentů. U většiny zbylých rozhovorů se však přítomnost další osoby nejevila jako faktor zkreslující výpověď. Výjimku mohou tvořit snad jen dva rozhovory, kde sociální pracovníce na některých místech zasahovala do probíraných témat a doplňovala respondentovu výpověď. V této analýze však budeme pracovat pouze s informacemi od respondentů samotných a s poznatky vzniklými na základě výzkumníkovy pozorování.

Hlavním kritériem výběru vzorku byl seniorský věk a neužívání internetu. Těchto požadavků se nám podařilo dosáhnout ve všech případech. Z celkového počtu rozhovorů jich bylo pět uskutečněno mezi seniory žijícími ve vlastní domácnosti a zbylých dvanáct mezi klienty domovů pro seniory. V podkapitole zabývající se výběrem respondentů jsme si také vytyčili, že by bylo vhodné pokusit se o jistou heterogenitu vzorku na základě demografických, psychologických a sociálních charakteristik. Tento požadavek jsme měli na

¹⁴ Zvukové nahrávky rozhovorů se nacházejí v příloze č. 1.

paměti i při výběru respondentů. Rozhovory jsme se tak snažili realizovat s respondenty různého stáří, vzdělání, různé úrovně kognitivních schopností, sociability atp.

7. Analytická část

Při analýze rozhovorů jsme postupovali induktivním způsobem, v rámci kterého jsme se pokusili nejdříve z rozhovoru zachytit všechny sdělované informace.¹⁵ Toho jsme docílovali opakovaným přehráváním pořízeného zvukového záznamu, při kterém jsme si tyto informace zapisovali. Ty jsme následně doplnili o poznatky vzniklé pozorováním a postupně je začali rozřazovat do abstraktnějších kategorií, které jsme dále roztřídili do několika základních tematických celků.¹⁶ Podoba těchto segmentů se průběžně měnila a doplňovala s přibývajícimi rozhovory a před ukončením rozhovorů se již jevila jako poměrně stálá.

V průběhu sběru dat a jejich souběžné analýzy se nám postupně začaly vynořovat tematické celky, které by se daly považovat za přímo související se substitučními strategiemi. Prvním celkem je delegace užívání internetu. U druhého se jedná o informace týkající se činností vycházejících z tabulky nejčastěji vykonávaných aktivit připojených seniorů.

Poněkud problematické je ale určit, zda-li vztah respondenta ke konkrétní aktivitě lze nebo nelze za substituční strategii považovat. Pomoci si s odpovědí na tuto otázku můžeme prostřednictvím párového vztahu uživatelů a neuživatelů ICT v problematice digitální propasti. Vycházíme-li z předpokladu, že stejně jako nelze jedince, který si kdysi jednorázově sedl k připojenému počítači, považovat za uživatele, nelze pak ani jedince, kterému stejným způsobem někdo kdysi poskytl například informaci získanou na internetu považovat za uživatele určité delegační substituční strategie. Můžeme předpokládat, že analogicky k tomuto příkladu bude toto platit i u ostatních zkoumaných činností.

V následujících podkapitolách si nejprve obecně představíme dva výše zmíněné celky a pokusíme se na jejich základě izolovat nejvíce používané substituční strategie. Ty následně prozkoumáme v kontextu ostatních získaných poznatků o jejich nositelích. Tento krok nám pomůže poodhalit vazby mezi substitučními strategiemi a dalšími aspekty životního stylu respondenta a prozradit nám tak více o typologii jejich nositelů.

7.1. Souhrnná analýza kategorizovaných dat

7.1.1 Delegace užívání internetu

Otázka delegace internetu je z hlediska této práce klíčová, a to především z toho důvodu, že pohled na zkoumanou populaci z perspektivy digitální propasti je definován

¹⁵ S výjimkou těch, které stojí zcela mimo obecný rámec výzkumu.

¹⁶ V příloze č. 2 je ukázána datová matice, která tímto procesem postupně vznikala.

zejména vztahem jedinců k ICT. Jsou-li potom substituční strategie neuživatelů v jistém slova smyslu náhradou připojení, je takovou substituční strategií i užívání zprostředkované.

S tímto předpokladem se nyní můžeme podívat na získaná data. Při prvním pohledu na informace o delegovaném připojení mezi respondenty si lze všimnout základních kategorií, podle kterých lze respondenty rozdělit. To spočívá v rozřazení respondentů podle určité míry této delegace do tří základních skupin.

První z nich je tvořena seniory, kteří internet nedelegují vůbec, případně můžeme předpokládat, že se u nich delegování projevuje jen v tak ojedinělé a pasivní míře, že o něm jako o substituční strategii nelze hovořit. Tato šestičlenná skupina tvoří přibližně třetinu všech respondentů.

Naproti první skupině stojí opět přibližně třetina respondentů, která internet deleguje naopak velmi intenzivně. Zprostředkovateli připojení jsou pro tuto skupinu zpravidla příbuzní i známí. Respondenti jsou většinou schopni okamžitě uvést i výčet konkrétních případů, kdy k delegaci internetového připojení došlo. Mezi tyto příklady patří především získávání informací o službách domovů pro seniory, pomoc při nákupu zboží. Zde respondenti uváděli například výběr mobilního telefonu či televize. Zaznívala také delegace zjišťování informací o dopravních spojkách, především v podobě jízdních řádů městské hromadné dopravy. V neposlední řadě respondenti také zmiňovali zlepšování celkové informovanosti v důsledku delegování připojení. Zvážíme-li relativně vysokou intenzitu delegování připojení a především dobrou orientaci v tom, co lze za pomoci internetu docílit a jak se k těmto informacím z pozice neuživatele dostat, můžeme pro jedince v této skupině delegování internetu jako substituční strategii s jistotou označit.

Mezi těmito skupinami stojí poslední třetina respondentů, která by se z hlediska delegace internetu dala označit za určitý přechod mezi prvními dvěma jmenovanými. V této skupině je respondentům internet delegován ve všech případech pouze příbuznými. Relativně horší je i jejich představa o tom, které informace jsou jim příbuznými zprostředkovány prostřednictvím internetu a které nikoliv. Pouze v jednom případě byl respondent schopen říci, co přesně je mu přes internet zprostředkováno. Konkrétně se jednalo o pasivní získávání informací o akcích pořádaných v domově pro seniory, ve kterém je ubytován.

7.1.2 Specifické zkoumané činnosti

Nyní se budeme věnovat informacím o činnostech, které vycházejí z alternativ k aktivitám v již několikrát zmiňované tabulce uvedené v závěru teoretické části. Množina

respondentů se nám v tomto případě již nedělí na tak symetrické části, jak tomu bylo u delegace připojení. Z hlediska souhrnné míry vykonávání zkoumaných činností lze ale stále rozlišit relativně omezenější paletu aktivit u pěti respondentů a pestřejší u dvou. Zbytek pak souhrn aktivit vykonává přibližně podobnou mírou.

Nejdříve se můžeme podívat na informace získané o vzdálené korespondenci seniorů. Zdaleka nejrozšířenějším prostředkem komunikace ve zkoumaném vzorku je telefonování. Všichni respondenti deklarují používání telefonu, který je přibližně v polovině případů označován za jediný prostředek vzdálené komunikace. Ve vzorku je společně s pevnou linkou také hojně rozšířen mobilní telefon, na kterém senioři však často pouze telefonují a dalších případných funkcí těchto zařízení nevyužívají. Často jsme se mohli setkat s modely specificky navrženými speciálně pro seniory (velké klávesy, snadné ovládání atp.). Přibližně polovina dotazovaných dále využívá poštovních služeb a píše si se svými známými dopisy. Pouze jeden respondent však tento způsob upřednostňuje před telefonováním. Na základě těchto poznatků je patrné, že respondenti přikládají telefonování jako prostředku komunikace vysoký význam. O tom by svědčilo například i časté umístění telefonu na dosah ruky i při rozhovorech. Lze tedy říci, že v otázce substituce užívání internetu jako prostředku komunikace dominuje právě telefonování, včetně telefonování prostřednictvím mobilních telefonů.

Dále se můžeme zaměřit na data týkající se získávání informací o zboží a službách. Určité poznatky o této kategorii již máme z dat o delegaci užívání internetu. Nyní se zaměříme na nedelegované způsoby získávání těchto informací, jejich rozšířenost a především to, jak se zkoumaná populace obecně k získávání informací o zboží a službách staví. Zde se projevuje zajímavá disproporce mezi neuživateli, které zde zkoumáme, a mírou vyhledávání informací o zboží a službách seniorů připojených k internetu. Ačkoli je totiž tato kategorie mezi uživateli hned na druhém místě¹⁷, v našem vzorku se vyhledávání podobných informací zdaleka nejeví jako tak populární a užitečné. Společně s tímto poznatkem bychom však měli současně mít na paměti, že pro značnou část zkoumaného vzorku je získávání podobných informací irelevantní vzhledem k tomu, že sami již nenakupují či nakupují jen velice omezený sortiment zboží. To se týká zejména klientů v domovech pro seniory. V této skupině tyto informace vyhledává pouze jedna žena a to prostřednictvím letáků vydávaných nedalekým supermarketem o nabízeném zboží. Nicméně i mezi zkoumanými seniory, kteří žijí ve vlastní domácnosti, převažuje absence zájmu podobné informace získávat. Výjimku tvoří dvě

¹⁷ 76 % uživatelů použilo internet v posledních třech měsících k vyhledávání informací o zboží a službách.

seniorky, první vyhledává informace o nabídce cestovních kanceláří z katalogů, které si nechává posílat, a druhá, která získává informace o zboží od sousedek z okolí. V tomto případě nám zde tedy vyvstávají dvě možné podoby substituce vyhledávání informací o zboží a službách. První z nich se opírá o získávání tiskovin vydávaných prodejcem, druhá o získávání informací z okruhu známých. Obecně zde však platí relativně vysoká míra nezájmu tyto informace vůbec hledat. To bychom se mohli pokusit vysvětlit tím, že na internetu je hledání informací o zboží a službách podmíněno výrazně menší mírou vynaložených prostředků, nežli tomu je při pravidelném shánění informací tradičními prostředky. Vzhledem k tomu stačí k praktikování tedy i jen minimální motivace tyto informace hledat.

Dále se můžeme podívat na informace týkající se sledování televize, poslechu rádia a čtení novin a časopisů. Tyto kategorie se profilují jako zásadní zdroj informací napříč takřka celým zkoumaným vzorkem. Televize byla přítomna ve všech domácnostech a pokojích v domovech pro seniory a nebylo výjimkou, že byla zapnutá i v momentě, kdy jsme přišli se seniorem udělat rozhovor. Až na dva případy respondenti deklarovali každodenní sledování televize, respektive televizního zpravodajství. To pro ně, jak to někteří i přímo uváděli, tvoří důležitý zdroj informací a udržuje je tak v obraze o tom, co se kolem nich děje. Výjimku tvořily dvě seniorky, kdy jedna preferovala poslech rádia a druhá neměla možnost televizi příliš sledovat vzhledem k nemocné spolubydlící na pokoji v domově pro seniory. V menší míře, ačkoli pořád relativně často, jsme se mohli u respondentů setkávat s pravidelným poslechem rádia. Denně ho poslouchala přibližně polovina respondentů a u první zmiňované ženy byl jeho poslech označen za hlavní zdroj informací. Četba novin a časopisů byla každodenní záležitostí jen pro přibližně třetinu respondentů. Častěji se jednalo spíše o příležitostnou aktivitu a přibližně čtvrtina respondentů se četbě nevěnovala vůbec. Souhrnně vzato se sledování televize a do určité míry i poslech rádia jeví mezi seniory jako intenzivně využívaná strategie pro zlepšování informovanosti a orientace v celospolečenských problémech. Četba novin a časopisů za jmenovanými kategoriemi mírně zaostává, ale přesto se u některých respondentů profilovala neméně důležitě.

Mezi častými aktivitami na internetu u připojených seniorů figurovalo také získávání informací o zdraví. Z rozhovorů, ve kterých toto téma zaznělo, lze vypožorovat, že přibližně polovina respondentů vyhledávání informací o zdraví nepovažuje za důležité. Patrná je zde souvislost se zdravotním stavem, kdy je tato první skupina tvořena zejména jedinci bez závažnějších zdravotních obtíží. Ve zbytku rozhovorů se zpravidla senioři odkazují na informace od doktora. Vyloženě aktivně se vyhledávání informací o zdraví věnovali pouze

dva respondenti. Prvním je bývalý uživatel internetu, který tyto informace v současné době shání prostřednictvím rodinných příslušníků. Druhá je seniorka aktivně se zajímající o alternativní medicínu, která tyto informace získává prostřednictvím známých. Relativně častý nezájem o tuto aktivitu bychom si mohli opět alespoň částečně vysvětlovat rozdílnými náklady na její provozování mezi uživateli a neuživateli, kdy pro připojené seniory představuje shánění podobných informací pouze schopnost vyhledávání relevantního webového obsahu, zatímco u nepřipojených se může, při aktivním hledání těchto informací, jednat o komplikovaný proces shánění vhodných informátorů či jiných informačních zdrojů.

Chceme-li se zabývat tím, jak získávají zkoumaní senioři informace o cestování a ubytování, zjistíme, že je toto téma relevantní prakticky jen u těch, kteří stále žijí ve vlastních domácnostech. Mezi respondenty v domovech pro seniory nebyl prakticky nikdo, kdo by sám jakýmkoli způsobem cestoval. To bylo do velké míry ovlivněno i celkově horším zdravotním stavem klientů. Výjimku tvoří pouze ojedinělý pohyb po Praze, pro který si ale respondenti neobstarávali žádné doplňující informace. Přesuneme se tedy k respondentům, kteří žijí ve vlastní domácnosti. Informace o cestování se u těchto respondentů týkají převážně jízdních řádů. Zde se u nadpoloviční většiny případů setkáme s delegováním získávání informací na připojené příbuzné a známé. Pouze ve dvou případech jsou informace získávány tradičními cestami samotnými respondenty. V tomto případě jsou jízdní řády obstarávány přepisem vývěsek na nádraží nebo obstaráním brožury vydávané dopravcem. S cestováním na rekreační pobyty jsme se mohli setkat pouze v jednom případě, ve kterém si dotyčná nechávala zasílat katalogy cestovních kancelářů.

Dále se můžeme podívat na data týkající se bankovních služeb. O jejich využívání respektive nevyužívání víme pouze u devíti respondentů. V této skupině je poměrně vyrovnaný počet těch, kteří nějakým způsobem bankovní služby využívají, a těch, kteří služby nijak nevyužívají. Ve třech případech se jedná o vlastnictví vkladní knížky, ve zbylých dvou o bankovní účet. Výběry z bankomatů zmínil pouze jeden respondent. Častou reakcí na otázku po bankovních službách bylo zavedení rozhovoru k nízkým důchodům, stačícím tak akorát na pokrytí každodenních nákladů, na základě čehož není potřeba si peníze ukládat. Převažující absenci nějaké formy substituce internetového bankovníctví by mohla pomoci vyjasnit hypotéza o lepším finančním zázemí seniorů užívajících internet, kde větší finanční prostředky kladou i větší nároky na jejich správu a naopak.

Poslední činností vycházející z výše zmiňované tabulky je vyhledávání informací za účelem vzdělávání. Zde do velké míry záleží na interpretaci toho, co všechno se dá považovat

za vzdělávání. V širším pojetí by se mohlo jednat například i o sledování televize nebo čtení časopisů. Zde by však docházelo k velkému překrývání s ostatními zkoumanými činnostmi, a proto jsme se zaměřili pouze na užší pojetí vzdělání jako účasti na různých přednáškách či kurzech. Na základě tohoto pojetí se nám vynořují v zásadě dvě skupiny seniorů. Rozdělení těchto skupin se do velké míry překrývá s rozdělením respondentů podle toho, zda-li žijí ve vlastní domácnosti či v domově pro seniory. Pro první skupinu je charakteristické nevyhledávání těchto informací. Tento poznatek je odvozen od skutečnosti, že se tito senioři nevzdělávají. Pro naprostou většinu respondentů v domovech pro seniory je naopak typická forma vzdělávání prostřednictvím přednášek a zájmových kroužků pořádaných v domovech. Informace o těchto službách zaměstnanci domova rozvěšují na nástěnky a často o nich své klienty i osobně informují. Pouze u jednoho respondenta jsme zjistili, že jsou tyto kanály doplněny o delegování na příbuzné, kteří ho o akcích domova informují.

7.1.3 Vztah mezi souhrnnou mírou zkoumaných činností a mírou delegace

Na začátku předchozího oddílu jsme se na získaná data dívali mimo jiné i prostřednictvím pomyslné souhrnné míry, kterou respondenti praktikují zkoumané činnosti. Podobnou míru jsme představili i u delegování užívání internetu. Ačkoli se nejednalo o žádné exaktní metodou vytvořené škály, ale spíše z omezeného počtu rozhovorů vyvozené výzkumníkovo subjektivní hodnocení¹⁸, lze určitý vztah vysledovat i mezi těmito dvěma pomyslnými mírami navzájem. Nastínění tohoto vztahu by nám mohlo pomoci při analýze souvislostí mezi substitučními strategiemi a ostatními zjištěnými informacemi o jednotlivých respondentech, stejně jako by mohlo být užitečné při vytváření typologie uživatelů substitučních strategií v závěru analýzy.

Pro tento účel jsme si vytvořili schéma vycházející z předchozího rozdělení respondentů do jednotlivých skupin, právě podle toho, jakou mírou se mezi nimi vyskytuje delegace užívání internetu a praktikování výše zkoumaných činností.

Schéma č. 7

respondent	R5	R13	R3	R14	R12	R4	R2	R7	R16	R10	R6	R1	R15	R8	R11	R17	R9
míra delegovaného užívání internetu	vysoká						střední				nedeleguje						
míra vykonávání zkoumaných činností	vysoká		střední				střední										nízká

Ze schématu je patrná určitá společná polarita jevů. Na jeho levé straně se seřazují ti respondenti, pro které je typická vysoká míra delegování připojení současně s vysokou mírou

¹⁸ Jeho výsledky lze tedy přijmout pouze v rovinně možných hypotéz.

praktikování zkoumaných činností¹⁹, na pravé naopak ti, kteří užívání internetu nedelegují a zároveň jen relativně málo praktikují zkoumané činnosti. Mezi nimi se pak nachází určitá dělicí skupina s průměrnými hodnotami v obou zkoumaných jevech. Ta toto dělení poněkud rozostřuje, toho si lze všimnout především u respondentů R3, R14, R12 a R4. Na první pohled patrná je také ojedinělá kombinace absence delegace s vysokou mírou vykonávaných činností u respondenta R1. Tu se však pokusíme alespoň částečně vysvětlit v oddíle věnovaném vztahu substitučních strategií a sociálních vazeb.

7.2. Substituční strategie v kontextu ostatních analyzovaných jevů

7.2.1 Sociální vazby

Při realizaci rozhovorů jsme se chtěli dozvědět i něco o sociálním životě seniora, zajímalo nás tak například, jestli a jak často se stýká se svými příbuznými a přáteli. Dozvídali jsme se také informace o tom, jak daleko od něj jeho blízcí žijí, případně jaký k němu mají vztah.

Všechny tyto informace vytvářejí určité spektrum, kdy na jedné straně stojí izolovaní jedinci a na druhé ti, kteří mají sociální vazby početné a pestré. Není pro nás příliš velkým překvapením, když se dozvídáme, že relativně izolovanější jedinci se opět řadí na pravou stranu našeho schématu a naopak respondenti s bohatšími vazbami na levou. V předchozím oddíle jsme se také na moment pozastavili nad uživatelem R1 a jeho pro vzorek ojedinělou kombinací absence delegace a vysoké míry vykonávání zkoumaných činností. Vysvětlení by mohlo poskytnout právě srovnání se sociálními vazbami. Jednalo se o jediný zkoumaný příklad seniorky, která byla spíše izolovaná (pouze několik dosud žijících blízkých na Moravě), ale zároveň žila relativně aktivním životem ve vlastní domácnosti.

7.2.2 Vztah respondenta k internetu

Další množina informací, kterou jsme z rozhovorů izolovali, se týká vztahu zkoumaných seniorů k internetu. Při pohledu na uživatele a neuživatele substitučních strategií zde opět můžeme spatřit určité typické rozdíly.

První skupina je typická svým pozitivním názorem na internet. Frekventované jsou zde představy o internetu jako velkém vynálezu či jako užitečném zdroji informací. Souběžně s tím však tato skupina deklaruje absenci potřeby internetu, upřednostňuje ve vztahu k němu delegaci. To souvisí i s převládajícím přesvědčením, že by jim vlastní užívání internetu nijak

¹⁹ Tedy ti, kteří mohou být i největšími uživateli substitučních strategií.

výrazně nepomohlo. Mezi respondenty v této skupině jsme měli také dva bývalé uživatele, u obou je v současné době patrná aktivní delegace, stejně jako relativně pestrá paleta vykonávaných činností. Ani jeden z nich internet v životě nepostrádá a neplánuje si jej pořizovat. Není zde tedy ani patrný rozdíl mezi vztahem k internetu bývalého uživatele a seniora, který internet nikdy neužíval. Tento poznatek může alespoň do určité míry verifikovat výpovědi této skupiny a postavit se tak proti názoru, že absence potřeby je pouze neuvědomovaná potřeba.

Nyní se přesuneme ke druhé skupině. Převládajícím úkazem je zde nezáměr o internet, v jednom případě dokonce ryze negativní pohled na jeho význam. Ojedinelé nebylo ani odmítání se o internetu bavit. Častá byla i velice zkreslená představa o tom, co to internet je. Ten si tito respondenti představovali spíše jako nějaké nekonkrétní vylepšení počítače, případně nějakou formu „interaktivní televize“. Tyto skutečnosti vedly i k částečné absenci dalších detailnějších informací o vztahu respondenta k internetu. Z toho, co jsme se mohli dozvědět, lze ale říci, že ani tito respondenti, až na jednu výjimku²⁰, internet sami užívat nechtějí.

Napříč oběma skupinami je frekventovaná představa užívání internetu jako domény mladších generací, kterou senioři již zkrátka nepotřebují, případně je dostačující připojení k internetu delegovat. Z toho vychází i dominující přesvědčení, že neužíváním internetu nejsou sami nijak znevýhodněni. Formulace tohoto názoru je ale vázaná na alespoň elementární představu o podobě a funkcích internetu a můžeme se s ní opět častěji setkat v první skupině respondentů, v druhé skupině však také není zcela ojedinelá. U respondentů R3, R5 a R6 z rozhovorů vyplývá přímá souvislost mezi delegací a anulací možného znevýhodnění. Ta je nejlépe formulovaná u seniorky R5, která říká, že se necítí být znevýhodněná, ale v případě, že by užívání internetu nedelegovala, tak by k znevýhodnění nejspíše docházelo. Jistý pocit znevýhodnění můžeme nalézt pouze u respondenta R4 a R13. V prvním případě respondent předpokládá, že by se obecně dostával rychleji k informacím, které má takto s větším zpožděním. Souběžně s tím ale dodává, že v souvislosti s vysokým věkem, omezenými finančními prostředky a delegací připojení, si internet pořizovat neplánuje. V druhém případě si respondent stěžuje na nemožnost podívat se na webové stránky, na které se odkazují v tradičních médiích. Ve zbytku rozhovoru ale opět zaznívá s vysokým věkem související obecná absence potřeby začít internet užívat.

²⁰ Seniorka, která deklarovala přání internet používat, si internet představuje jako určité „vnitřní zařízení“ a nejprve si ho nejspíše ani nespojovala s ICT.

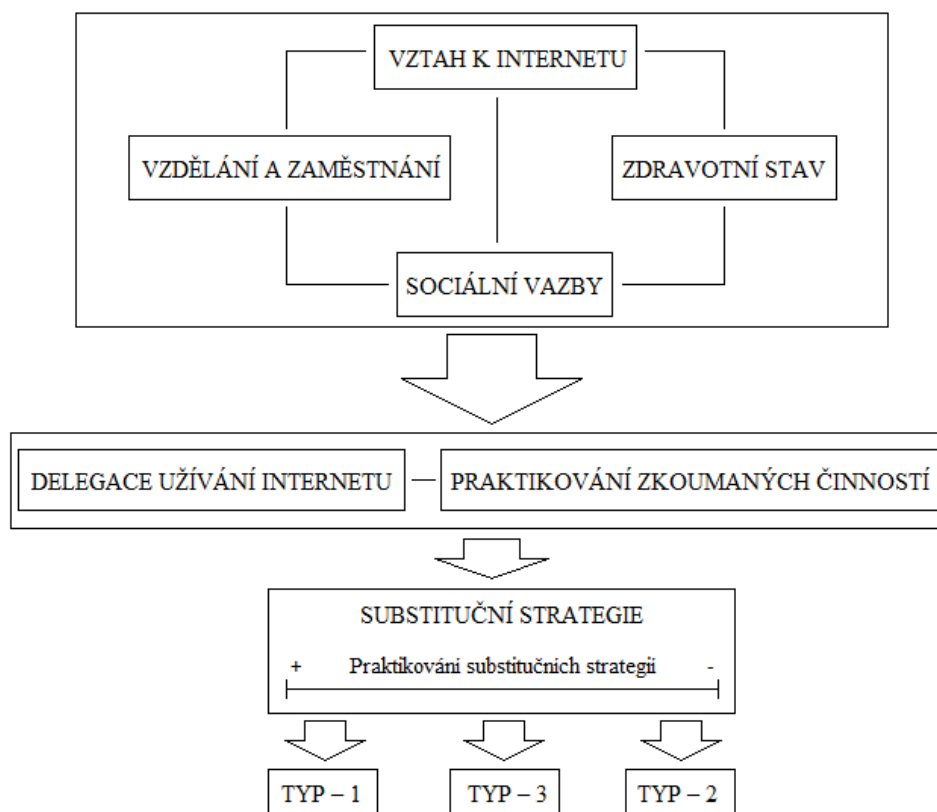
7.2.3 Vzdělání a zaměstnání

V rozhovorech jsme si s respondenty na okamžik povídali i o tom, jakou školu v mládí navštěvovali a kde a jak poté pracovali. Vztah mezi vzděláním a následnou prací byl prakticky ve všech případech navzájem úměrný, a lze tedy obě informace hodnotit jako jeden celek. Při pohledu na sesbíraná data zjišťujeme, že převážná část respondentů s nejnižší úrovní vzdělání a následujícího zaměstnání (řidič, krejčová, prodavačka...) spadá do té samé skupiny nacházející se na pravé straně schématu, zatímco například jediní dva vysokoškoláci ve vzorku se oba řadí na stranu levou. Určitá pomyslná míra techničnosti absolvované školy, respektive následného zaměstnání, zde, zdá se, hraje roli pouze v jednom případě, kdy respondent na vysoké škole studoval slaboproudou elektroniku a následně byl zaměstnán ve výzkumném ústavu telekomunikací. Tento respondent je zároveň i jeden ze dvou bývalých uživatelů internetu.

7.3. Typologie uživatelů substitučních strategií jako finální produkt výzkumu

Při analýze dat jsme zaregistrovali jistou polaritu jednotlivých jevů, podle kterých lze respondenty rozřazovat. Typologii uživatelů substitučních strategií jsme vytvořili právě souhrnem těchto typických vlastností respondentů, který jsme představili ve *Schématu č. 7*. Vznik této typologie budeme ilustrovat pomocí dalšího schématu. To naznačuje kauzální vazby mezi jednotlivými sledovanými jevy, vedoucími k specifickému seřazení respondentů podle míry vykonávání substitučních strategií a z toho odvozené typologie.

Schéma č. 8



Do první takto vzniklé skupiny (TYP-1) lze jednoznačně řadit respondenty R5 a R13, k těmto se v mnoha zkoumaných vlastnostech blíží i respondenti R3, R14, R12 a R4. Charakteristickými znaky tohoto typu ne uživatelů je intenzivně využívaná delegace užívání internetu společně s pestrou paletou vykonávaných zkoumaných činností. Ta je doprovázena početnými sociálními vazbami s rodinou i dalšími známými, z nichž mnozí jsou zároveň uživateli internetu. S tím souvisí i převažující přesvědčení o nižších nákladech na delegaci užívání internetu před jeho vlastním pořízením. Pořízení internetu tedy ani neplánují. Internet je i tak v této skupině vnímán zpravidla pozitivně a respondenti o jeho vlastnostech a výhodách mají i poměrně jasné představy. Subjektivní pocit znevýhodnění díky jeho neužívání je zde, zejména díky substituci, ale spíše ojedinělý. Do této skupiny se soustřeďují i oba vysokoškolsky vzdělaní respondenti. Tato skupina se rekrutuje jak z respondentů ve vlastních domácnostech, tak z klientů domovů pro seniory. Pro její členy je však typický relativně lepší zdravotní stav než u zbytku respondentů.

Typickými reprezentanty druhé skupiny (TYP-2) jsou respondenti R8, R11, R17 a R9. V této skupině se s delegací připojení neseťkáváme a míra praktikování zkoumaných aktivit je

také poměrně nízká. Tato skupina se vyznačuje zejména relativně větší izolovaností svých členů. Lze si také všimnout obecně nižší úrovně vzdělání a bývalého zaměstnání. Informace, které má tato skupina o internetu, se zdají být spíše kusé. Většina respondentů v této skupině deklaruje nezájem se s vlastnostmi této technologie seznámit. Převážná část respondentů v této kategorii, stejně jako v té první, nepovažuje pro sebe internet za potřebný a jeho užívání tedy ani výhledově neplánuje.

Tato typologie však není pro náš vzorek zcela vyčerpávající a nijak se nevyjadřuje k respondentům nacházejícím se mezi těmito dvěma skupinami (TYP-3). U těchto respondentů jednoznačně nepřevládá ani jeden soubor znaků typický pro předchozí dvě skupiny. To se však můžeme pokusit vysvětlit tím, že ve vztahu ne uživatelů internetu a substitučních strategií se nesetkáváme s prostou dichotomií na jejich uživatele a ne uživatele, ale jedná se o určitou škálu, na které se jedinci různě rozmísťují podle toho, jak je u nich vysoká míra užívání těchto strategií. Toto rozdělení je tak do určité míry analogické s rozdělením uživatelů internetu. Logicky tak může vznikat i skupina, která se neřadí ani k jednomu okraji tohoto rozdělení.

7.4. Doporučení pro další zkoumání problematiky

Zde uskutečněný výzkum je v rámci zkoumání nepřipojené seniorské populace, respektive jejích substitučních strategií, pouze jedním z prvních kroků, které lze podniknout, abychom tuto problematiku detailně prozkoumali. V návaznosti na námi uskutečněnou analýzu by bylo možné dále postupovat jak kvalitativními metodami, tak kvantitativními.

Z hlediska navazujících kvalitativních výzkumů by se dalším zkoumáním nepřipojených seniorů dala vytvořená typologie zpřehledňovat, dále doplňovat a vnitřně rozdělovat na dílčí podtypy. S větším množstvím prozkoumaných atypických jedinců (v našem případě zejména respondent R1), by se mohla i různým způsobem dále modifikovat. Obecně by kvalitativními metodami bylo možné dále zlepšovat naše chápání této problematiky a poskytovat další možná vysvětlení jednotlivých jejích dílčích aspektů.

Prakticky nezodpovězeným problémem týkajícím se zkoumané problematiky je hranice, od které lze o jednotlivých aktivitách hovořit jako o substitučních strategiích. V této práci jsme byli nuceni, v souvislosti s tímto problémem, nastínit odpověď pouze prostou analogií s uživateli internetu a dále tuto hranici jen hrubě předpokládat. Pouze výzkum ne uživatelů internetu však na tuto otázku nemůže přinést dostatečně uspokojivou odpověď. To je dáno skutečností, že nevíme, jakým způsobem se k jednotlivým offline aktivitám stavějí

senioři, kteří internet užívají. Až srovnání mezi těmito dvěma populacemi by mohlo jasněji definovat, co lze a co naopak nelze za substituční strategie označovat.

Jako produkt kvalitativního výzkumu je tato typologie stále jen v rovině hypotéz. Jako takové by je bylo dobré konfrontovat s realitou v kvantitativním výzkumu a tím ověřit jejich platnost. Kvantitativní výzkum by mohl přinést i důležité poznatky týkající se přesného rozložení izolovaných typů v populaci seniorů, dílčí závislosti mezi jednotlivými sledovanými kategoriemi a celkově ověřovat další jednotlivé poznatky, které tento výzkum přinesl.

Závěr

Tato práce se pokusila konfrontovat premisu digitální propasti o znevýhodnění neuživatelů s myšlenkou, že mohou existovat takové typy jednání, které toto znevýhodnění anulují nebo přinejmenším zmírňují. Při realizaci výzkumu touto myšlenkou podníceném, jsme se postupně dozvídali, že toto přesvědčení může být na úrovni hypotéz zcela oprávněné. Řada zkoumaných seniorů nejen že do velké míry připojení k internetu delegovala na své blízké a přímo tuto strategii označovala za dostačující, ale neměla problémy ani s frekventovaným vykonáváním aktivit, které jejich připojené protějšky tradičně praktikují prostřednictvím internetu. Z rozhovorů také nevyplynul žádný důvod nevěřit respondentům, když tvrdili, že jim připojení k internetu neschází a že se tedy necítí být jeho neužíváním znevýhodnění. Zejména tito respondenti zakládali při analýze výzkumu první typ neuživatelů.

Skrze určitý přechodový typ, pro který je charakteristická nižší míra delegace stejně jako zkoumaných aktivit, se dostáváme k druhému pólu vzniklé typologie. Na tom se nachází skupina seniorů, ve které delegace připojení zcela chyběla a ani vykonávání aktivit nebylo zdaleka tak intenzivní jako u předchozích dvou. Je to právě tato skupina, která by se dala označit, v problematice digitální propasti, za tu skutečně nepřipojenou. Nabízí se tedy otázka, jestli se znevýhodnění nemůže projevovat právě u tohoto typu. Vzhledem k slabším sociálním vazbám stejně jako relativně častému zhoršenému zdravotnímu stavu, se u nich omezené praktikování substitučních strategií nemusí jevit jako otázka vědomé volby, ale spíše jako abstinence možností tyto strategie uskutečňovat.

V teoretické části jsme se zabývali i možnými praktickými opatřeními pro uzavření digitální propasti. K této problematice se na úplný konec můžeme vyjádřit na základě našeho výzkumu i my. Vzhledem k zjištěným poznatkům se nezdá, že by byla česká seniorská populace, bez ohledu na finanční a jiné okolnosti, nějak výrazně nakloněna k přechodu do kyberprostoru. Je tedy na pováženou, jestli se tuto populaci snažit za každou cenu do kyberprostoru dostat. To platí zejména pro první typ, ale i u druhého typu „skutečně nepřipojených“ je dobrým námětem k přemýšlení, zda-li by nebylo lepší podpořit namísto samotného připojení právě ty aspekty jejich života, které by jim umožnili užívání internetu substituovat. Ostatně zlepšení kvality života vlastním užíváním internetu je pro tuto skupinu stále jen v rovině hypotéz, avšak zlepšení kvality života prostřednictvím podpory aktivního stáří a sociálních vazeb, tedy i dílčími determinanty substitučních strategií, je poměrně jednoznačné.

Seznam použité literatury

Český statistický úřad. *Využívání informačních a komunikačních technologií mezi jednotlivci v letech 2005-2010*. Praha, ČSÚ 2011. Získáno 31. prosince 2012 z

<[http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/vyuzivani_ict_jednotlivci_2005_2010/\\$File/Vyu%C5%BE%C3%ADv%C3%A1n%C3%AD_ICT_jednotlivci_2005_2010.xls](http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/vyuzivani_ict_jednotlivci_2005_2010/$File/Vyu%C5%BE%C3%ADv%C3%A1n%C3%AD_ICT_jednotlivci_2005_2010.xls) >

Disman, M. *Jak se vyrábí sociologická znalost*, 3rd ed. Karolinum, Praha 2000

Dutton, W. H., Helsper E. J., Gerber, M. M. *The Oxford Internet Surveys (OxIS) report 2009: The Internet in Britain*. Oxford Internet Institute, University of Oxford, Oxford 2005

Fox, S. *Digital Divisions*. Pew Internet & American Life Project, Washington, DC 2005.

Získáno 7. září 2011 z

<http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2005/PIP_Digital_Divisions_Oct_5_2005.pdf.pdf >

Fox, S. *Older Americans and the Internet*. Pew Internet & American Life Project,

Washington, DC 2004. Získáno 16. prosince 2011 z

<http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2004/PIP_Seniors_Online_2004.pdf.pdf >

Fox, S. *Wired seniors: A fervent few, inspired by family ties*. Pew Internet & American Life Project, Washington, DC 2001. Získáno 16. prosince 2011 z

<http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2001/PIP_Wired_Seniors_Report.pdf.pdf >

Heeks, R. *Information and communication technologies, poverty and development (Development Informatics Working Paper Series, Paper Nr. 5)*. Institute for Development Policy and Management, University of Manchester 1999. Získáno 10. dubna 2012 z

<<http://unpan1.un.org/intradoc/groups/public/documents/nispacee/unpan015539.pdf>>

Hendl, J. *Kvalitativní výzkum: Základní teorie, metody a aplikace*, 2nd ed. Portál, Praha 2008

Horrigan, J. B., Rainie, L. *The Internet's Growing Role in Life's Major Moments*. Pew Internet & American Life Project, Washington, DC 2006. Získáno 7. září 2011 z

<http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2006/PIP_Major%20Moments_2006.pdf.pdf >

- Hrabovská, P. *Kvalita života seniorů*. Brno 2006. Diplomová práce. Masarykova univerzita. Získáno 28. ledna z <http://is.muni.cz/th/54244/pedf_m/Kvalita_zivota_senioru.doc>
- Jones, S., Fox, S. *Pew Internet Project Data Memo: Re: Generations Online in 2009*. Pew Internet & American Life Project, Washington, DC 2009. Získáno 12. října 2011 z <http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2009/PIP_Generations_2009.pdf>
- Karvalics, L. Z. *Information Society – what is it exactly?: The meaning, history and conceptual framework of an expression*. NETiS, Budapešť 2007. Získáno 17. ledna z <<http://www.gesci.org/assets/files/Knowledge%20Centre/Information-Society-whatis.pdf>>
- Lenhart, A., Kristen, P., Smith, A., Zickuhr, K. *Social Media & Mobile Internet Use Among Teens and Young Adults*. Pew Internet & American Life Project, Washington, DC 2010. Získáno 5. května 2012 z <http://www.pewinternet.org/~media/Files/Reports/2010/PIP_Social_Media_and_Young_Adults_Report_Final_with_toplevels.pdf>
- Mossberger, K., Tolbert, C. J., McNeal, R. S. *Digital Citizenship: The Internet, Society, and Participation*. MIT Press, Londýn a Cambridge, MA 2008
- National Telecommunications and Information Administration (NTIA). *Falling Through the Net II: New Data on the digital divide*. 1998. Získáno 5. ledna 2012 z <<http://ntia.doc.gov/files/ntia/publications/falling-through-net-ii.pdf>>
- National Telecommunications and Information Administration (NTIA). *Falling Through the Net: Defining the Digital Divide*. 1999. Získáno 5. ledna 2012 z <<http://ntia.doc.gov/legacy/ntiahome/fttn99/contents.html>>
- Richardson, M., Zorn, T., Weaver, C. K. Older People and New Communication Technologies. *Communication yearbook* 35, 2011, str. 121-152
- Sak, P., et al. *Člověk a vzdělání v informační společnosti: Vzdělání a život v komputerizovaném světě*. Portál, Praha 2007
- van Dijk, J. A. G. M. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Sage, Thousand Oaks 2005
- Weaver, C. K., Zorn, T., Richardson, M. Goods not wanted: Older people's narratives of computer use rejection. *Information Communication & Society*, 13 (5), 2010, str. 696-721

Webster, F. *Theories of the Information Society*, 3rd ed. Routledge, Londýn a New York 2006

Přílohy:

příloha č. 1: CD se zvukovým záznamem rozhovorů ve formátu MP3

příloha č. 2: Datová matice vytvořená na základě rozhovorů